

**PERAN TOUR LEADER DALAM MEMIMPIN JAMA'AH
IBADAH UMRAH DI PT. SHIROTOL JANNAH TOUR &
TRAVEL PEKANBARU TAHUN 2019**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah Dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Manajemen Dakwah (S.Sos)

Oleh:

DHEA PRATIWI LUANA

NIM. 11744202548

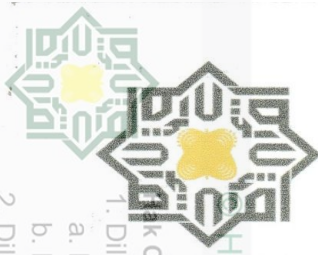
**PRODI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2021**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Dhea Pratiwi Luana**
NIM : 11744202548
Judul : **Peran Tour Leader Dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah di PT. Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru Tahun 2019**

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 05 Agustus 2021

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Bimbingan Konseling Islam di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.



Pekanbaru, 09 Agustus 2021

Dekan

Imron Rosidi, S.Pd, M.A, Ph.D

NIP. 19811182009011006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I

Sekretaris/ Penguji II

Imron Rosidi, S.Pd, M.A, Ph. D

NIP. 198212252011011011

Muhlasat M.Pd.I

NIP. 196805132005011009

Penguji III

Penguji IV

Zulkarnaini, M.Ag

NIP. 197102122003121002

Rafdeadi, S.Sos.I, M.A

NIP. 198212252011011001

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Setelah melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap penulis skripsi saudara:

Nama : Dhea Pratiwi Luana

Nim : 11744202548

Judul Skripsi : **Peran Tour Leader Dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah di PT Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru**

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos.).

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

Mengetahui

Ketua Program Studi

Imron Rosidi, S.Pd, M.A, Ph.D

NIP.19811118 2009011006

Pembimbing,

Drs. H. Syahril Romli, M.Ag

NIP.196606202006041015

UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 30 Juni 2021

Drs. H. Syahril Romli, M.Ag

Dosen Pembimbing Skripsi

Nomor : Nota Dinas

Lampiran : 5 (Eksemplar) Skripsi

Hal : Pengajuan Ujian Skripsi

A.n Dhea Pratiwi Luana

Kepada Yth,

Dekan

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

di Pekanbaru

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudara **Dhea Pratiwi Luana NIM.11744202548** dengan judul "**Peran Tour Leader Dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah Di PT Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru**" telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian Munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian Munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing

Drs. H. Syahril Romli, M.Ag
NIP.196606202006041015

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dhea Pratiwi Luana

Nim : 11744202548

Tempat/Tanggal lahir : Sibiruang, 02 November 1998

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul skripsi : **"Peran Tour Leader Dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah Di PT Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru"**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemamparan asli dari saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Dhea Pratiwi Luana

NIM.11744202548

Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Dhea Pratiwi Luana

Judul : Peran Tour Leader dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah di PT Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peranan penting seorang tour leader dalam memimpin suatu kelompok atau rombongan jama'ah ibadah umrah. Khususnya di PT Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru. Permasalahan dalam penelitian ini adalah peningkatan pelayanan seorang tour leader. Objek penelitian ini adalah PT Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif untuk mengetahui peran *tour leader* dalam memimpin jamaah ibadah umrah. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi, observasi, dan wawancara. Informan penelitian terdiri dari wakil komisaris utama, dan *tour leader*. Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan yang di berikan oleh tour leader di PT Shirotol Jannah belum terlihat adanya peningkatan yang pesat dari pelayanan tersebut. Peran yang dilakukan oleh *tour leader* dalam memimpin jama'ah ibadah umrah yaitu melakukan pengecekan ulang terhadap dokumen dan kesehatan jama'ah, memberi arahan, mengambil inisiatif dan membantu tim selama di makkah, bertanggung jawab, dan menerima masukan serta mendengar keluhan jama'ah.

Kata Kunci: Peran, Tour Leader, Ibadah Umrah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Title: The Role of Tour Leaders in Leading Umrah Pilgrims at PT Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru

The importance of a tour leader in leading a group or entourage of Umrah worshippers motivates this research. PT Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru, in particular. The problem in this research is how to improve a tour guide's service. PT Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru is the subject of this investigation. The qualitative descriptive method was used in this study to determine the role of the tour leader in leading Umrah worshippers. Techniques for gathering data include documentation, observation, and interviews. Vice president commissioner and tour leader are among the research informants. As a result of this research, the tour leader's service at PT Shirotol Jannah has not seen a rapid increase in service. The tour leader's role in leading the Umrah pilgrims is to re-check the documents and the pilgrim's health, provide direction, take the initiative and help the team while in Mecca, be responsible, accept input, and listen to the congregation's complaints.

Keywords: *Role, Tour Leader, Umrah Worship*



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarokatuh

Segala puji serta syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Tour Leader Dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah Di PT Shirotol Jannah Tour & Travel Kota Pekanbaru”. Sholawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad ShalallahuAlaihi wa Sallam yang telah membimbing umatnya dari masa jahiliyah hingga ke masa yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dengan keterbatasan penulis maka dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, saran-saran, serta motivasi dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Suatu keharusan bagi penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua, adik-adik serta keluarga besar, Ayahanda Nursal S dan Ibunda Musnidawati, yang selalu mendoakan, memberikan motivasi, memberikan semangat serta kasih sayang dan mengorbankan jiwa raga untuk kesuksesan anak-anaknya.
2. Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Imron Rosidi, M.A, Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Dr. Masduki, M. Ag selaku Wakil Dekan I, Dr. Toni Hartono, M. Si selaku Wakil Dekan II, dan Drs. H. Arwan, M. Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Khairuddin, S.Ag., M.Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
6. Muhlasin, M.Pd.I selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Drs. H. Arwan, M. Ag selaku Pembimbing Akademik (PA) selalu memberikan motivasi dan bimbingan kepada penulis selama proses perkuliahan.
8. Drs. H. Syahril Romli, M. Ag, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan dan pengarahan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Karyawan/karyawati fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan yang baik dan memberikan kemudahan dalam administrasi.
11. Junaidi, M.I.Kom, selaku Direktur PT Shirotol Jannah Tour&Travel.
12. Ibu Reni Angga selaku Komisaris PT Shirotol Jannah Tour&Travel yang telah membantu dalam penelitian penulis.
13. Terimakasih untuk diri sendiri yang sudah bersahabat untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini. I'm so proud of me.
14. Seseorang yang selalu ada dan setia menemani selama perkuliahan dan penulisan skripsi ini Andre Rezki Mulyadi
15. Teman-Teman yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, Melati, Depi Yanti, Sintya Yusvika Putri, Bunga Restu Hidayati, Cahyuni Fatmala, Nelya Eka Putri, Riche Destania Khirana, Semoga ALLAH SWT selalu memberi kesehatan untuk kita semua.
16. Teman-teman Traveler C yang selalu kompak dikelas yang tak dapat disebutkan satu persatu.
17. Teman-teman KKN 2020 Desa Sibiruang, Denia Fitria, Sonia Falensia, Irda Misraini, Dali Oktiana Puspa, Aldi Dwi Julianto dan Divo Aas Gusfaldo.
18. Teman-teman magang di PT Shirotol Jannah, Kris Oktaviani dan Fitri Hidayah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

19. Serta seluruh pihak yang telah banyak membantu penulis, yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas semua bantuan dan dukungan nya, penulis ucapkan terimakasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Wassalamu'alaikum Warohmatullah Wabarokatuh.

Pekanbaru, April 2021

DHEA PRATIWI LUANA

11744202548

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Kajian Teori.....	8
B. Kajian Terdahulu	27
C. Kerangka Pikir	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Sumber Data	31
D. Informan Penelitian	32
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Validasi Data	33
G. Teknik Analisis data	34
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah PT Shirotol Jannah.....	36
B. Legalitas Perusahaan	37
C. Visi, Misi dan Program PT Shirotol Jannah	37
D. Struktur Organisasi	39
E. Uraian Tugas.....	41
F. Paket Umroh Perusahaan.....	44

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

G. Logo PT Shirotol Jannah Tour & Travel.....	44
H. Maskapai.....	46
I. Data Jama'ah Ibadah Umrah Bulan Oktober 2019.....	46

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	48
B. Pembahasan Penelitian	56

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan.....	67
B. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Struktur organisasi PT Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru.....	39
Tabel IV.2	Data Jama'ah Ibadah Umrah.....	46



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Agama islam bertugas mendidik dzahir manusia, mensucikan jiwa manusia, dan membebaskan diri manusia dari hawa nafsu yang dapat mengendalikan akal dan fikiran manusia. Dengan ibadah yang tulus, ikhlas dan aqidah yang murni sesuai dengan ketentuan dan ketetapan Allah SWT, insya Allah akan menjadi insan yang beruntung. Ibadah dalam agama islam banyak sekali macam nya, mulai dari hal-hal kecil hingga yang besar. Haji dan umrah adalah salah satu contoh ibadah dalam agama islam. Ibadah umrah dapat dilakukan kapan pun. Sebab tidak ada syarat wajib kapan ibadah umrah dilakukan.¹

Umrah merupakan suatu kegiatan rohani yang di dalamnya terdapat pengorbanan, ungkapan rasa syukur, berbuat kebajikan dengan kerelaan hati, melaksanakan perintah Allah, serta mewujudkan pertemuan besar dengan umat islam lain nya di seluruh dunia.²

Allah berfirman dalam surat Al-Baqarah ayat 125 yang berbunyi:

وَإِذْ جَعَلْنَا الْبَيْتَ مَثَابَةً لِّلنَّاسِ وَأَمْنًا وَاتَّخِذُوا مِن مَّقَامِ إِبْرَاهِيمَ مُصَلًّى
وَعَهْدَنَا إِلَىٰ إِبْرَاهِيمَ وَإِسْمَاعِيلَ أَنَّ طَهِّرَا بَيْتِيَ لِلطَّائِفِينَ وَالْعَاكِفِينَ
وَالرُّكَّعِ السُّجُودِ

Artinya *Dan (ingatlah), ketika Kami menjadikan rumah itu (Baitullah) tempat berkumpul bagi manusia dan tempat yang aman. Dan jadikanlah sebahagian maqam Ibrahim tempat shalat. Dan telah Kami perintahkan kepada Ibrahim dan Ismail: "Bersihkanlah rumah-Ku untuk orang-orang yang thawaf, yang i'tikaf, yang ruku' dan yang sujud"*³.

¹ Muhammad Noor, *Haji dan Umrah*. Jurnal Humaniora dan Teknologi. Vol 4 No. 1, Oktober 2018, hal. 38.

² *Ibid.* 38

³ Al-Qur'an Mushaf Al-Burhan Edisi Wanita, Tajwid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut bahasa, kata ibadah berarti taat, tunduk, merendahkan diri, dan menghambakan diri. Sedangkan menurut istilah, ibadah berarti penghambaan diri sepenuhnya untuk mencapai keridhaan Allah dan mengharap pahala-Nya di akhirat kelak. Secara makna bahasa umrah yaitu berkunjung atau mendatangi suatu tempat atau seseorang. Sedangkan secara istilah kata umrah di dalam ilmu fiqih di definisikan oleh jumhur ulama sebagai: tawaf di sekeliling baitullah dan sai antara shafa dan marwah dengan berihram, dan juga umrah adalah mendatangi ka'bah untuk melaksanakan ritual ibadah yaitu melaksanakan tawaf dan sai.⁴

Dalam penjelasan undang-undang No. 8 tahun 2019 tentang pelaksanaan haji dan umrah mengatakan bahwa haji adalah rukun islam kelima yang harus dilaksanakan oleh setiap muslim yang mampu, baik secara fisik, mental, spiritual, sosial, dan finansial dan sekali seumur hidup.

Awalnya, ibadah umrah ini lebih banyak di minati oleh masyarakat kalangan ekonomi atas saja, sedangkan masyarakat kalangan ekonomi menengah kebawah lebih memprioritaskan ibadah haji. Namun, semenjak kuota haji di batasi dikarenakan pelebaran pembangunan masjidil haram serta masa tunggu haji yang terlalu lama membuat masyarakat kalangan ekonomi menengah kebawah melirik ibadah umrah. Sehingga minat masyarakat untuk berumrah pun menjadi semakin meningkat.⁵

Dalam melaksanakan ibadah umrah, peran seorang tour leader sangat di perlukan, karena tour leader merupakan seseorang yang bertanggung jawab dalam perjalanan ibadah umrah dari tanah air ke tanah suci hingga kembali lagi ke tanah air. Tour leader harus memberikan pelayanan yang bagus terhadap jama'ah sehingga para jama'ah bisa merasakan keamanan dan kenyamanan selama melakukan perjalanan. Kepuasan jama'ah terhadap pelayanan yang diberikan merupakan suatu kebanggaan tersendiri bagi seorang tour leader dan juga nilai yang sangat berarti bagi suatu perusahaan.

⁴ Ahmad Sarwat., *Ensiklopedia Fikih Indonesia 6: Haji dan Umrah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama Anggota IKAPI, 2019) hal.271-272

⁵ Dessy Nuramaliah Priyana, *skripsi Peran Tour Leader Dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah PT Kasturi Mandiri Wisata Tahun 2018* (Jakarta: Uin syarif hidayatullah Jakarta, 2018).2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dari informasi yang di dapat oleh penulis, PT Shirotol Jannah Tour & Travel ini sangat memperhatikan kepuasan para tamu atau jama'ah. Shirotol Jannah berusaha memberikan pelayanan terbaik terhadap semua tamu dan jama'ah. Namun tidak menutup kemungkinan adanya para jama'ah yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Karena standar kenyamanan setiap orang berbeda-beda.

Tour leader kerap sekali di sama artikan dengan muthawif. Padahal kedua kata tersebut mempunyai arti dan tanggung jawab yang berbeda. Makna yang sebenarnya dari muthawif adalah orang yang sedang berthawaf atau berkeliling ka'bah. Namun, pada saat ini muthawif di istilahkan menjadi sebutan kepada seseorang yang menjadi pemandu atau pembimbing ibadah haji dan umrah. Sedangkan tour leader itu sendiri merupakan seseorang yang yang berprofesi sebagai pemimpin perjalanan wisata.

Dalam pelayanan tour, salah satu komponen yang sangat penting dalam pariwisata yaitu jasa seorang Tour Leader. Seorang tour leader bertugas memimpin, menemani, memandu serta handle segala sesuatu yang dibutuhkan oleh peserta tour. Seperti informasi objek wisata, pemesanan tiket, hal-hal menarik selama perjalanan dan masih banyak lagi.

Fenomena atau permasalahan dalam hal ini, travel haji dan umrah merupakan ladang bisnis yang sudah menjamur di berbagai daerah baik itu di kota maupun di desa. Setiap travel haji dan umrah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk menarik minat para calon jama'ah. Sesuai dengan informasi yang peneliti dapatkan bahwa jasa pelayanan seorang tour leader masih kurang maksimal, sehingga para calon jama'ah masih merasa kurang puas terhadap jasa pelayanan seorang tour leader.

Penelitian tentang peran tour leader ini akan penulis teliti di PT Shirotol jannah Tour & Travel pekanbaru. PT Shirotol Jannah Tour & Travel menyediakan jasa pelayanan terhadap jamaah ibadah umrah. Yang mana pelayanan ini diperankan oleh semua staff di PT Shirotol Jannah, terkhususnya oleh seorang Tour leader. PT Shirotol Jannah hadir untuk memberikan pelayanan terbaik dengan pengalaman yang paling mengesankan dan memberi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

manfaat yang sebesar-besarnya. Shirotol jannah tidak hanya menyediakan dan memberikan pelayanan wisata religi maupun perjalanan haji dan umrah, tetapi juga melayani paket wisata alam, wisata religi, wisata bahari, pendidikan, wisata budaya, wisata minat khusus atau perpaduan berbagai jenis wisata sesuai permintaan atau kebutuhan para tamu shirotol jannah.

Seperti komitmen PT Shirotol Jannah Tour & Travel, “kepuasan tamu (customer) merupakan kebahagiaan bagi shirotol jannah”. Untuk itu Shirotol Jannah terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik.

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti tentang peran tour leader lebih lanjut lagi di PT Shirotol Jannah tersebut. Untuk itu penulis menuangkan sebuah karya penelitian dengan judul **Peran Tour Leader Dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah Di PT Shirotol Jannah Pekanbaru.**

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman tentang pengertian istilah yang dipakai dalam penelitian ini, maka penulis memberikan penjelasan sebagai berikut:

1. Peran

Peran memiliki makna yaitu seperangkat tingkat diharapkan yang dimiliki oleh yang berkedudukan di masyarakat. Istilah peran dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mempunyai arti sebagai pemain sandiwara atau film, tukang lawak, perangkat tingkah yang di harapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di peserta didik⁶. Dalam lingkungan pekerjaan, seseorang diberikan sebuah peran yang mana seseorang tersebut diharapkan menjalankan perannya sesuai dengan apa yang di harapkan oleh pekerjaan. Karena itulah ada yang disebut dengan role expectation (harapan peran).

Jadi, menurut peneliti peran merupakan seseorang yang diberikan kedudukan sesuai dengan kemampuannya.

⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta : Balai Pustaka 2005), h. 854.

2. Tour Leader

Sesuai dengan arti katanya dalam bahasa Inggris tour yang berarti wisata dan leader yang berarti pemimpin, seorang tour leader merupakan seorang yang memimpin jalannya sebuah perjalanan wisata. Seorang tour leader harus memiliki kesiapan dalam melaksanakan tugasnya. Misalnya kesiapan fisik, yang berarti tenaga yang cukup dan kesehatan yang baik. Sementara kesiapan mental berarti memiliki minat dan motivasi yang cukup untuk melakukan suatu kegiatan.⁷

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa tour leader merupakan seseorang yang bertugas dan bertanggung jawab dalam memimpin suatu perjalanan wisata.

3. Memimpin

Dalam *ensiklopedi umum* kepemimpinan di terangkan bahwa hubungan itu di tandai oleh tingkah laku yang tertuju dan terbimbing dari pada manusia itu sendiri. Manusia atau orang ini biasanya di sebut dengan memimpin atau pemimpin, sedangkan yang mengikuti nya disebut yang di pimpin.⁸

Memimpin yang dimaksud adalah suatu sistem kerja seseorang dalam kepemimpinannya.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yaitu: Bagaimana peran tour leader dalam memimpin jamaah ibadah umrah di PT Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

a. Tujuan umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran tour leader dalam memimpin jamaah ibadah umrah di PT Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru.

⁷ Dalyono, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2005). 49

⁸ Pringgogidgo. *Ensiklopedi Umum*, (Yogyakarta: Kanisius, 1993). 549

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Tujuan khusus

- 1) Untuk mengetahui seberapa besar tanggung jawab tour leader terhadap jama'ah ibadah umrah
- 2) Mendefenisikan bagaimana peran tour leader dalam menjalankan tugas kepemimpinan terhadap jama'ah ibadah umrah

2. Manfaat penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

- 1) Dengan adanya penelitian ini dapat berguna bagi pengembangan pengetahuan tentang ibadah umrah terkhususnya peran tour leader dalam memimpin jamaah ibadah umrah.
- 2) Sebagai sarana referensi wawasan bagi para pembaca, khususnya mahasiswa manajemen dakwah.
- 3) Sebagai sarana bagi penulis untuk menambah pengalaman dan ilmu pengetahuan dalam menulis karya ilmiah.

2) Manfaat Praktis

Yakni sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos) di Fakultas Dakwah Dan Komunikasi bidang akademisi Manajemen Dakwah Konsentrasi Manajemen Travelling Haji Dan Umrah.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami serta menelaah penelitian ini, maka penulis menyusun laporan penulisan ini dalam 6 (enam) bab :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang masalah, penegasan istilah (bila perlu), rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Berisikan tentang kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data, dan teknik analisa data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM (subjek penelitian)

Berisikan tentang sejarah PT Shirotol Jannah Pekanbaru, visi dan misi, dan struktur organisasi PT Shirotol Jannah Pekanbaru.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Merupakan bab yang menganalisa tentang PT Shirotol Jannah Pekanbaru dalam memimpin jamaah umrah di pekanbaru.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab penutup ini berisikan tentang kesimpulan dan saran-saran, daftar pustaka, lampiran, biografi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Teori

Untuk mengetahui peran tour leader dalam memimpin jamaah ibadah umrah di PT. Shirotol Jannah Pekanbaru, maka penulis memaparkan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian yang menjadikan landasan untuk menganalisis masalah-masalah penelitian.

1. Peran

a. Pengertian Peran

Peran diartikan pada karakterisasi yang disandang untuk dibawa oleh seorang actor dalam sebuah pentas drama, yang dalam konteks sosial peran di artikan sebagai fungsi yang di bawa oleh seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial. Peran seorang actor adalah batasan yang dirancang oleh actor lain, yang kebetulan sama-sama berada dalam suatu penampilan atau unjuk peran (*role performance*).⁹

Peran juga di artikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Menurut Riyadi, peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial. Dengan peran tersebut, sang pelaku baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya. Pengertian peran juga sebagai tuntutan yang diberikan secara struktural (norma-norma, harapan, tabu, tanggungjawab dan lainnya).¹⁰

Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan

⁹ Edy Suhardono, *Teori Peran (Konsep, Derivasi Dan Implikasinya)*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1994), h.3

¹⁰ Syaron Brigitte Lantaeda. *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RPJMD Kota Tomohon*. Vol. 04 no. 048, hal. 2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan.¹¹

b. Macam-macam Peran

Macam-macam peran dapat di klasifikasikan berdasarkan pelaksanaan dan cara memperolehnya¹².

1) Berdasarkan pelaksanaannya

Berdasarkan pelaksanaannya peran terbagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu peran yang diharapkan (expected roles) dan peran yang disesuaikan (actual roles). Peran yang diharapkan adalah cara ideal dalam menghendaki pelaksanaan peran menurut penelitian masyarakat. Peran ini tidak dapat ditawar dan harus dilaksanakan seperti yang ditentukan.

Sedangkan peran yang disesuaikan yaitu cara bagaimana sebenarnya peran itu dijalankan. Peran yang disesuaikan ini mungkin tidak cocok dengan situasi setempat, tetapi kekurangan yang muncul dapat dianggap wajar oleh masyarakat. Peran ini pelaksanaannya lebih luwes, dapat disesuaikan dengan situasi dan kondisi tertentu.

2) Berdasarkan cara memperolehnya

Peran berdasarkan cara memperolehnya juga terbagi menjadi 2 (dua) bagian, yang pertama peran bawaan (ascribed roles), yaitu peran yang diperoleh secara otomatis dan bukan karena hasil dari usaha seseorang. Dan yang kedua yaitu peran pilihan (achieved roles) yang berarti peran yang diperoleh atas dasar keputusan sendiri.

c. Aspek-aspek Peran

Thomas dan Biddle membagi peristilahan dalam teori peran menjadi 4 (empat) golongan, yaitu¹³:

¹¹ Ibid, h.2

¹² Dwi Nurwoko Dan Bagong Suryanto, *Sosiologi: Teks Pengantar dan Terapan*, (Jakarta: Kencana, 2007), Cet-3, h.160

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial
- 2) Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut
- 3) Kedudukan orang-orang dalam perilaku
- 4) Kaitan antara orang-orang dan perilaku

3. Tour Leader

a. Pengertian Tour Leader

Tour leader merupakan seorang yang menjadi pemimpin dalam sebuah perjalanan wisata, yang mana pada umumnya memimpin suatu rombongan untuk berwisata baik itu wisata budaya, pendidikan, maupun wisata agama. Tour leader juga merupakan salah satu pemegang kunci kesuksesan sebuah acara perjalanan wisata. Untuk menentukan siapa yang akan menjadi tour leader harus mempertimbangkan kemampuan dengan maksimal agar tidak mengecewakan customer. Seorang tour leader harus mempunyai wawasan yang luas, menguasai beberapa bahasa terutama bahasa inggris, disiplin, sopan santun, dan lain sebagainya.

Dalam menunjang keberlangsungan kegiatan tour, setiap perusahaan biro perjalanan wisata membutuhkan peran seorang pemimpin perjalanan wisata (tour leader). Tour leader merupakan orang yang berada di jajaran terdepan yang mewakili perusahaan dalam memimpin suatu perjalanan dan memenuhi kebutuhan wisatawan selama kegiatan berlangsung. Hal ini diperkuat oleh Oka Yoeti yang membahas mengenai pengertian tour leader dalam bukunya yang berjudul “*Tours and Travel Management*”. Pada buku itu dijelaskan bahwa Tour Leader adalah istilah bahasa asing yang terdiri dari dua suku kata yaitu Tour dan Leader. Tour berarti perjalanan keliling yang memakan waktu lebih dari 3 (tiga) hari yang diselenggarakan oleh suatu biro perjalanan wisata dengan acara

¹³ Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori-Teori Psikologi Sosial*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peninjauan di beberapa titik tempat yang menarik. Sedangkan Leader berarti pemimpin.¹⁴

Songshan Huang menyatakan bahwa keahlian dan kecakapan seorang *tour leader/guide* saat berinteraksi dengan para wisatawan atau konsumen yang menggunakan jasa tour disebut sebagai *tour leader/guide performance*. *Tour Leader/guide performance* berasal dari *Service Performance* (SERVPERF).¹⁵

Untuk menjadi seorang tour leader, seseorang harus mengetahui dan memahami apa fungsi, tugas dan tanggung jawab dari seorang tour guide, sehingga ia akan merasakan bagaimana perbedaan antara tour leader dan tour guide. Dalam setiap perjalanan wisata, tour leader akan selalu di damping oleh tour guide. Adapun pembagian tugas antara keduanya adalah sebagai berikut:

- 1) Tour leader memiliki fungsi, tugas dan tanggung jawab yang lebih fokus pada penyelenggaraan perjalanan wisata sejak keberangkatan, selama dalam perjalanan tour pada destinasi yang dikunjungi, hingga kembali ke tempat semula dikota atau negara asal wistawan.
- 2) Tour guide memiliki fungsi dan tanggung jawab untuk menjelaskan dan menceritakan semua objek dan atraksi wisata yang dikunjungi sesuai dengan tour itinerary yang sudah disusun. Jadi dapat dikatakan seorang tour leader harus mampu berfungsi sebagai tour guide, sebaliknya seorang tour guide belum tentu mampu berfungsi sebagai tour leader.

Begitu juga dengan seorang tour leader ibadah umrah. Tour leader ibadah umrah merupakan seseorang yang memimpin, memandu, serta membantu para jama'ah ibadah umrah selama ibadah umrah berjalan. Mereka bertanggung jawab atas kenyamanan dan kepuasan

¹⁴ Oka A Yoeti, *Tours and Travel, manajemen PT. Pradnya Paramita*, (Jakarta: 2006), h.190

¹⁵ Songshan Huang, *Tour Guide Performance*, (Jakarta: Rineka Cipta 2015), h.5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

para jama'ah. Seorang tour leader harus tanggap dan cekatan dalam menghadapi segala masalah yang ada.

b. Syarat Menjadi Tour Leader

Menurut oka A Yoeti, untuk dapat menjadi seorang tour leader yang profesional diperlukan syarat-syarat umum yang dipenuhi dan diketahui oleh para calon tour leader maupun oleh para tour leader adalah sebagai berikut:

- 1) Warga negara Indonesia
- 2) Berusia serendah-rendahnya 20 tahun
- 3) Menguasai salah satu atau dua bahasa asing secara aktif
- 4) Menguasai pengetahuan pariwisata, baik tentang obyek-obyek wisata maupun tentang ketentuan mengenai perjalanan wisata
- 5) Mempunyai latar belakang pendidikan pariwisata
- 6) Sehat fisik dan mental
- 7) Berkelakuan baik.
- 8) Sudah pernah melaksanakan haji ataupun umrah

Selain harus mengetahui dan memiliki syarat-syarat umum diatas, seorang tour leader haruslah mengetahui dan mengetahui dan memiliki syarat-syarat khusus, yaitu:

- 1) Technical skill, yang mana didalamnya terdapat 5 (lima) syarat. Yang pertama adalah memahami, mengetahui semua produk tour yang dikelola dan dijual oleh perusahaan nya. Kedua, mempunyai pengetahuan dasar mengenai reservation, airlines, dan ticketing. Ketiga, dapat bekerja sama dalam suatu tim. Keempat, kreatif, inovatif serta mempunyai insting yang kuat. Dan yang kelima yaitu disiplin terhadap waktu.
- 2) Human relation skill, syarat-syarat human relation menurut Oka A Yoeti adalah, yang pertama harus dapat bersikap sopan dan baik dalam kelakuan maupun bicara. Kedua, rendah hati, suka menolong dan murah senyum. Ketiga, menerima serta melayani para peserta tour. Ke empat, memberikan penjelasan mengenai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produk-produk yang ada di travel agennya. Kelima, melakukan kontak secara terus-menerus dengan mantan para peserta tour. Dan yang terakhir dapat menghibur peserta tour.

- 3) Leadership (kepemimpinan), sifat kepemimpinan telah dikemukakan oleh Oka A Yoeti diantaranya adalah rendah hati, sederhana, bersifat suka menolong, sabar dan memiliki kestabilan emosi, jujur, adil, dapat dipercaya, dan keahlian dalam jabatan. Menurut Oka A Yoeti, syarat-syarat dari seorang tour leader yang mempunyai leadership skill adalah dapat melakukan kerja sama dalam suatu tim, mampu memahami berbagai macam perangai peserta tour, mempunyai jiwa kepemimpinan dan dapat bertanggung jawab sebagai wakil dari suatu persahaan.

c. Kriteria Keberhasilan Tour Leader

- 1) Riset dan melengkapi diri

Pemandu wisata atau yang sering disebut dengan tour leader, harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang mendalam mengenai objek wisata, rute dan juga lokasi-lokasi yang menjadi tujuan wisata. Untuk melakukan riset baik dengan membaca literature, buku sejarah, bertanya kepada penduduk lokal, serta turun langsung ke lapangan merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan oleh seorang pemula.

Selain pengetahuan mengenai objek wisata, seorang tour leader juga harus memiliki kemampuan dan keahlian dalam berbahasa yang baik untuk memperpanjang jangka waktu investasi yang sangat menguntungkan.

- 2) Membangun jaringan

Seorang tour leader harus bisa membangun kerjasama dengan orang lain demi kebaikan nya. Mislanya, Tour leader tidak harus mempunyai kendaraan atau bus pribadi. Dengan membangun kerjasama dengan penyewa mobil atau bus, maka tour leader tidak akan mengalami kesusahan dalam masalah transportasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3) Marketing

Seorang tour leader sangat dipercaya dalam marketing atau pemasaran. Mulai dari pengiklanan, membuat brosur, website atau blog tentang travel, dan juga membuat event tertentu yang bisa menaikkan branding.

4) Menjaga kepuasan pelanggan

Salah satu yang menjadi tolak ukur keberhasilan seorang tour leader yaitu ketika pelanggan merasa puas dan menceritakan pengalamannya berwisata bersama Tour leader kepada teman-teman dan keluarganya. Hal ini juga merupakan metode marketing paling efektif. Jadi pastikan seorang Tour leader memberikan pelayanan kepada pelanggan sebaik dan semaksimal mungkin¹⁶.

d. Tugas Tour Leader

Seorang tour leader mempunyai beberapa tugas terhadap customer atau tamu nya. Tugas-tugas tersebut adalah:

- 1) Melakukan pengecekan ulang atas segala persiapan keberangkatan rombongan. Mulai dari dokumen-dokumen penting kesehatan jama'ah dan juga termasuk transportasi, kelengkapan perbekalan selama dalam perjalanan, kesiapan tour itinerary untuk dibagikan sebelum berangkat, akomodasi dimana menginap, dan restoran dimana rombongan akan makan.

a) Dokumen penting jama'ah

Dokumen penting ini merupakan dokumen perjalanan lintas batas negara kerajaan Arab Saudi. Pemerintah Indonesia menerbitkan dokumen perjalanan haji atau umrah ini untuk memastikan bahwa pemegang identitas tersebut akan kembali ke negara asalnya, sekaligus kemudahan pelayanan di tanah air dan di arab Saudi¹⁷

¹⁶ Oka A Yoeti, *Tour Leader Professional Fungsi, Tugas, Dan Tanggung Jawab*, (Bandung: Angkasa, 2013), h.81

¹⁷ Ali Rokhmad, *"Membangun Tata Kelola Haji Indonesia"*, (Jakarta:Media Dakwah, 2016), Cetakan I, h.225

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seorang tour leader harus teliti memeriksa dan memastikan bahwa dokumen-dokumen yang diperlukan tidak ada yang tertinggal. Apabila ada yang tertinggal maka itu bisa mengakibatkan terhambatnya ibadah umrah.

b) Kesehatan jama'ah

Ibadah umrah menuntut jama'ah untuk mampu secara fisik dan mental agar dapat menjalankan rangkaian ibadah haji dengan baik dan lancar. Salah satu kegiatan penyelenggaraan kesehatan jama'ah umrah yang sangat penting adalah program pemeriksaan dan pembinaan kesehatan, hal ini dilakukan agar status istithaah kesehatan jama'ah umrah dapat terpenuhi.¹⁸

Jama'ah umrah pastinya berasal dari banyak latar belakang usia dan kesehatan. Seorang tour leader harus mengenali dan mengetahui apa saja penyakit yang sedang di idap oleh jama'ah. Sehingga apabila terjadi sesuatu yang tidak di inginkan tour leader harus sigap menangani hal tersebut tanpa mengabaikan jama'ah lain.

c) Transportasi

Terkait dengan pemberian pelayanan dan perlindungan jama'ah haji dan umrah dalam hal transportasi yang digunakan baik pada saat pemberangkatan maupun pemulangan jamaah haji dan umrah diatur dalam pasal 7 huruf e UU No. 13 tahun 2008, yaitu jama'ah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji, berupa pelayanan dan perlindungan dalam hal transportasi¹⁹.

Tour leader juga mempunyai peran untuk memeriksa ulang apakah transportasi sudah ada di tempat atau belum. Jika

¹⁸ Rustika, Asep Kusnali Dkk, *Tingkat Pengetahuan, Sikap, Dan Tindakan Jama'ah Haji Terkait Istithaah Kesehatan Di Indonesia*, 2019, vol. 4, h.246

¹⁹ Bq. Raehanun Ratnasari, *Monopoli Transportasi Haji Oleh Pemerintah*, 2013, Vol.1, No.3, h.466

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

belum ada, maka tour leader harus menghubungi driver yang akan membawa rombongan jama'ah ibadah umrah.

d) Tempat menginap dan tempat makan

Asrama haji biasanya berfungsi sebagai tempat penginapan atau istirahat bagi para jama'ah haji atau umrah sebelum diberangkatkan menuju arab Saudi. Fungsi lain dari asrama haji biasanya digunakan sebagai tempat pelathian atau pembinaan prosesi haji maupun umrah. Asrama haji biasanya dilengkapi dengan fasilitas kamar, ruang makan, aula dan penunjang lainnya²⁰

Sebelum keberangkatan jama'ah ke tanah suci, seorang tour leader sudah menyediakan tempat para jama'ah menginap dan makan.

2) Memberi instruksi, arahan, dan petunjuk kepada tour guide, sopir dan kenek mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tugas masing-masing selama dalam perjalanan.

a) Memberikan arahan kepada tour guide

Komunikasi antara tour leader, tour guide, muthawif dan supir harus terjalin dengan baik, supaya tidak terdapat kekeliruan dalam memimpin dan mendampingi para jama'ah. Komunikasi yang baik akan menghasilkan sesuatu yang baik pula.²¹

Tour leader dan tour guide memang harus saling bekerjasama demi kelancaran perjalanan ibadah umrah. Maka dari itu tour leader sebagai ketua rombongan akan memberikan intruksi ataupun arahan kepada tour guide mengenai perjalanan. dan juga memberikan arahan dan istruksi untuk mendampingi muthawif selama ibadah umrah berlangsung.

²⁰ Tabroni, *Asrama Haji Pontianak*, 2017, Vol. 5, No. 2, h.147

²¹ Hari Prasetyo, *Pelaksanaan Tugas Tour Leader Pada Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru*, 2018, Vol. 5 Edisi II, 6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Petunjuk kepada supir dan kenek

Supir dan kenek akan di beritahu kemana arah tujuan jama'ah bepergian. Misalnya berziarah dan lain sebagainya.

- 3) Mengambil inisiatif dan memutuskan bila terjadi hal-hal yang tidak di inginkan

- a) Inisiatif

Kepekaan seorang tour leader akan suatu permasalahan sangat penting untuk membaca situasi. Apabila terjadi suatu masalah, maka tour leader harus berinisiatif untuk bisa menghadapi serta menghentikannya. Tidak hanya itu, seorang tour leader juga harus berinisiatif untuk membantu tim selama di makkah. Seperti membantu tour guide, muthawif maupun driver. Seorang tour leader juga bertugas mengambil inisiatif dan memutuskan bila terjadi hal-hal yang dapat mengganggu lancarnya perjalanan rombongan wisatawan yang ia pimpin.²²

- b) Mengambil keputusan

Pengambilan keputusan merupakan tindakan pemilihan alternatif. Hal ini berkaitan dengan fungsi manajemen. Misalnya saat manajer merencanakan, mengelola, mengontrol, mereka membuat keputusan²³.

Keputusan terbaik akan di ambil oleh seorang tour leader jika jama'ah ibadah umrah mengalami kemalangan. Tidak hanya itu, tour leader harus maju paling depan untuk mangambil keputusan atas segala sesuatu.

- 4) Bertanggung jawab terhadap semua pelaksanaan perjalanan wisata yang dipercayakan kepadanya.

Ada beberapa tanggung jawab yang harus di penuhi oleh seorang tour leader, yaitu:

²² Hari Prasetyo, *Pelaksanaan Tugas Tour Leader Pada Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru*, 2018, Vol. 5 Edisi II, 6

²³ Dedek Kusnadi, *Pengambilan Keputusan Dalam Perilaku Organisasi*, 2015, Vol.15, No.2, h.52

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a) Tanggung jawab utama

Tanggung jawab yang paling utama dari seorang tour leader adalah menyelenggarakan sebuah perjalanan bagi rombongan yang ditugaskan kepadanya. Kesuksesan perjalanan tersebut ada di tangan seorang tour leader. Rencana perjalanan yang telah dibuat dan disepakati oleh rombongan perjalanan juga merupakan suatu kunci kelancaran perjalanan.

b) Tanggung jawab terhadap barang

Dalam suatu perjalanan wisata, barang-barang para tamu harus dipastikan dalam keadaan aman. Karena sangat sering terjadi nya kehilangan barang para customer. Dalam hal ini lah seorang tour leader bertanggung jawab untuk mengetahui dan menemukan dimana barang-barang tersebut berada, dan juga menenangkan customer yang kehilangan barang dan customer lainnya.

c) Tanggung jawab laporan keuangan

Seorang tour leader berangkat membawa rombongan, wisatawan tour leader dibekali sejumlah uang untuk keperluan rombongan sejak berangkat hingga kembali pulang. Tentu saja semua pengeluaran tersebut harus ada bukti laporan nya.

d) Tanggung jawab terhadap kecelakaan

Sebuah bencana atau musibah kerap kali melanda secara tiba-tiba. Di dalam sebuah perjalanan wisata juga sering terjadi kecelakaan. Seorang tour leader sangat bertanggung jawab dalam hal ini untuk menolong, melaporkan kejadian ke kantor pusat, meminta bantuan operator dan membuat laporan ke kantor pusat apakah perjalanan akan tetap berlanjut atau kembali pulang, semua keputusan berada di tangan tour leader.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Menerima masukan, usulan dari anggota rombongan wisatawan yang dibawa, menganalisisnya, dan dijadikan usulan untuk perjalanan wisata rombongan berikutnya.²⁴

a) Masukan dari jama'ah

Seorang tour leader harus mendengarkan masukan dari para jama'ah ibadah umrah. Ini sangat berguna bagi seorang tour leader dan perusahaan untuk mengevaluasi diri. Dan untuk kebaikan perusahaan.

b) Mendengarkan keluhan jama'ah

Keluhan-keluhan dari para jama'ah harus di jadikan batu loncatan untuk menjadi lebih baik lagi. Maka dari itu suatu perusahaan harus melakukan evaluasi setelah perjalanan ibadah umrah selesai. Evaluasi merupakan suatu bagian integral dari proses manajemen. Evaluasi dilakukan atas dasar ingin mengetahui apakah yang telah dilakukan berjalan sebagaimana mestinya, semua masukan kegiatan yang dilakukan memberi hasil dan dampak yang seperti diharapkan²⁵.

Tour leader tidak hanya menjadi seorang ketua perjalanan. Namun juga bisa menjadi sebagai teman sehingga apabila jama'ah merasakan kurang nyaman maka hal itu bisa di sampaikan kepada seorang tour leader.²⁶

e. Jamaah Ibadah Umrah

Jamaah ibadah umrah berarti para umat muslim yang hendak berangkat ke tanah suci untuk melakukan salah satu ibadah yang di dambakan oleh setiap umat muslim di dunia. Jamaah umrah merupakan seorang muslim yang mempunyai niat untuk menunaikan ibadah umrah dalam keadaan mampu lahir dan bathin.

²⁴ Hari Prasetyo, *Pelaksanaan Tugas Tour Leader Pada Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru*, 2018, Vol. 5 Edisi II, h. 6

²⁵ Soekidjo Notoatmodjo, *"Promosi Kesehatan : Teori Aplikasi"*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2005), Cetakan 5, h.311

²⁶ Hari Prasetyo, *Pelaksanaan Tugas Tour Leader Pada Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru*, 2018, Vol. 5 Edisi II, h. 6

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) Ibadah Umrah

a) Pengertian Umrah

Dalam bahasa arab umrah berarti ziarah atau berkunjung. Selain itu umrah juga berarti menyengaja dan meramaikan. Jadi, umrah adalah mengunjungi baitullah dengan sengaja dengan niat untuk melaksanakan rangkaian ibadah sesuai syarat-syarat wajib umrah. Dari Abdullah bin Mas'ud, Rasulullah Sallallahu 'alaihiwasallam bersabda yang artinya:

'telah mengabarkan kepada kami Muhammad bin Yahya bin Ayyub, ia berkata; telah menceritakan kepada kami Sulaiman bin Hayyan abu Khalid dari 'Amr bin Qais dari 'Ashim dari Syaqiq dari Abdullah ia berkata; Rasulullah Sallallahu 'alaihiwasallam bersabda: "ikutkanlah antara haji dan umrah, keduanya dapat menghilangkan kefakiran dan dosa sebagaimana peniup api menghilangkan kotoran besi, emas, serta perak. Dan tidak ada pahala bagi haji selain surga",²⁷

Umrah berbeda dengan haji yang bisa dilakukan sekali dalam setahun saja, umrah bisa dilakukan berkali-kali. Tetapi tetap wajib hukumnya sekali seumur hidup bagi yang mampu. Jika seseorang mampu melaksanakannya berulang kali maka hal itu di perbolehkan. Menunaikan ibadah umrah berulang kali semasa hidup tergantung dari tujuannya, baik untuk alasan trend wisata religi, pernikahan di tanah haram, tujuan ibadah atau alasan lainnya selama tujuannya selaras dengan tuntunan islam.²⁸

Hukum islam di Indonesia yang mengenai penyelenggaraan ibadah umrah memerlukan pengaturan yang terperinci. Ada 5 (lima) yang harus dijaga sebagai dasar penyelenggaraan ibadah dalam hukum islam yaitu menjaga agama, menjaga jiwa, menjaga akal, menjaga keturunan, dan menjaga harta.

²⁷ Diriwayatkan oleh An Nasai, At-Tirmidzi, Ahmad

²⁸ A Muchaddam Fahham, *Penyelenggaraan Ibadah Umrah, Akar Masalah dan Penanganannya*, Info Bidang Kesejahteraan Sosial Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual dan Strategis, Vol. X. No. 07/I/Puslit/April/2018, Jakarta Pusat: Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR R.I.h. 13-14

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Hukum Umrah

Umrah merupakan salah satu ibadah yang hukum nya sunnah muakad menurut mazhab Hanafi dan pendapat yang paling rajih dalam mazhab Maliki, karena hadits-hadits yang masyhur dan shahih yang menyebutkan kewajiban-kewajiban dalam islam tidak menyebutkan ibadah umrah sebagai salah satu kewajiban umat islam. Misalnya hadits Ibnu Umar, “islam itu di dirikan atas lima perkara.....” yang mana hanya menyebutkan haji saja sedangkan umrah tidak. Jabir meriwayatkan bahwa seorang badui pernah menghadap rasulullah SAW lalu berkata, “wahai rasulullah, apakah umrah itu wajib? Beliau menjawab: tidak, tapi sangat baik jika kau mengerjakan umrah.”²⁹

c) Macam-macam umrah

Adapun macam-macam umrah ada 2 (dua), yaitu:

(1) Umrah wajib

Yang mana ibadah umrah dilakukan untuk pertama kalinya dalam kaitan dengan pelaksanaan ibadah haji. Sebagaimana dalam melaksanakan ibadah haji diwajibkan untuk melakukan ibadah haji dan umrah untuk satu kesatuan. Dan juga umrah yang dilaksanakan karena nadzar.

(2) Umrah sunnah

Umrah sunnah bisa dilakukan kapan saja. Mau sebelumnya maupun sesudahnya. Ibadah umrah juga diperbolehkan dilakukan diluar bulan haji dengan rukun-rukun dan syarat wajibnya sama dengan umrah wajib. Yang membuatnya berbeda hanya pada pelafadzan niat.

²⁹ Diriwayatkan oleh at-Tirmidzi, Ahmad, Albaihaqi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d) Rukun-rukun umrah

Rukun umrah ada 5 (lima), yaitu:³⁰

(1) Ihram (niat)

Ihram berarti mengharamkan. Dalam konteks haji dan umrah, ihram berarti masuk dalam keharaman, dan menurut istilah ihram artinya niat masuk (mengerjakan) ibadah haji atau umrah dengan mengharamkan hal-hal yang dilarang selama berihram. Seorang jama'ah sudah bisa memulai ibadahnya setelah mengucapkan niat ihram haji atau pun umrah.

Ada beberapa sunah ihram yang dilakukan sebelum berihram, diantaranya adalah:

- (a) Mandi
- (b) Memakai wewangian pada tubuhnya
- (c) Memotong kuku dan merapikan jenggot, rambut ketiak dan rambut kemaluan
- (d) Memakai kain ihram yang berwarna putih
- (e) Shalat sunnah ihram sebanyak dua raka'at.

Pakaian ihram jamaah pria yaitu memakai dua helai kain ihram. Satu kain disarungkan dan yang satunya di selendangkan di kedua bahu dengan menutup aurat. Sedangkan jamaah perempuan memakai pakaian yang menutup seluruh tubuh kecuali muka dan kedua tangan dari pergelangan tangan sampai ujung jari.

Larangan bagi laki-laki semasa berihram ialah:

- (a) Memakai pakaian bertangkup (pakaian dengan jahitan, seperti baju dan celana)
- (b) Memakai kaos kaki atau sepatu yang menutupi mata kaki dan tumit

³⁰ Rasjid, Sulaiman, *Haji, Fiqh Islam (Hukum Fiqh Lengkap)*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 1994), h. 275

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (c) Menutup kepala yang melekat seperti topi atau peci dan sorban

Sedangkan larangan bagi perempuan adalah:

- (a) Menutup kedua telapak tangan dengan kaos tangan
- (b) Memakai cadar

Larangan untuk perempuan dan laki-laki ketika berihram:

- (a) Memakai wangi-wangian kecuali yang sudah dipakai dibadan sebelum niat haji/umrah
- (b) Memotong kuku dan mencabut atau mencukur rambut dan bulu badan
- (c) Memburu dan menganiaya/ membunuh binatang dengan cara apapun, kecuali binatang yang membahayakan mereka
- (d) Memakan hasil buruan
- (e) Memotong kayu-kayuan dan mencabut rumput
- (f) Menikah, menikahkan atau meminang perempuan untuk dinikahi
- (g) Bersetubuh dan pendahuluannya (bercumbu, mencium, merayu yang mendatangkan syahwat)
- (h) Mencaci, bertengkar atau mengucapkan kata-kata kotor
- (i) Melakukan kejahatan dan maksiat
- (j) Memakai pakaian yang di celup dengan bahan yang wangi.

Ada larangan tentu ada juga yang di perbolehkan dalam berihram, diantaranya adalah:

- (a) Membunuh binatang buas atau yang membahayakan misalnya, kalajengking, tikus, ular, anjing buas, gagak, nyamuk, lalat
- (b) Mandi
- (c) Menyikat gigi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (d) Berbekam
 - (e) Memakai minyak angin, balsem, yang dimaksudkan untuk pengobatan
 - (f) Memakai kacamata, jam tangan, cincin, ikat pinggang
 - (g) Bernaung dibawah payung, mobil, tenda dan pohon
 - (h) Membuka tangan dan kaki bagi wanita ketika berwudhu di tempat wanita
 - (i) Mencuci dan mengganti kain ihram
 - (j) Menggaruk kepala dan badan
 - (k) Menyembelih binatang ternak yang jinak dan binatang buruan laut
 - (l) Memakai perhiasan bagi wanita
- (2) Thawaf

Thawaf secara bahasa berarti mengelilingi, sedangkan menurut istilah berarti mengelilingi baitullah sebanyak tujuh kali putaran dengan posisi ka'bah berada di sebelah kiri, dimulai dari hajar aswad dan berakhir pula di hajar aswad.³¹ Imam empat mazhab membagi thawaf kedalam lima bagian, yaitu:

- (a) Thawaf Qudum, thawaf yang dilakukan oleh bukan penduduk mekkah dan sekitarnya (orang jauh) thawaf qudum hukumnya sunnah dan thawaf ini menyerupai shalat dua raka'at tahiyyatul masjid.
- (b) Thawaf ziarah (tahawaf ifadhah), thawaf yang dilakukan oleh jamaah haji setelah melaksanakan manasik di Mina, termasuk jumrah aqabah, menyembelih, bercukur kemudian kembali ke mekkah setelah sampai disana dia berthawaf.

³¹ Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah*, (Jakarta: 2020), h.82

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(c) Thawaf wada', thawaf ini biasa disebut juga dengan thawaf perpisahan, karena dilakukan oleh jamaah haji ketika melakukan perjalanan meninggalkan kota mekkah.³²

(d) Thawaf nadzar, thawaf yang dilakukan atas nadzar atau thawaf yang di nadzarkan.

(e) Thawaf sunnat, thawaf yang dilakukan setiap memasuki majidil haram tanpa pakaian ihram dan bukan dalam rangkaian haji.

(3) Sa'i

Menurut bahasa sa'i berarti berjalan atau berusaha. Dan menurut istilah sa'i adalah berjalan dari safa ke marwa, bolak-balik sebanyak tujuh kali yang dimulai dari safa dan berakhir di marwah. Adapun syarat-syarat sa'i yaitu:

- (a) Didahului dengan thawaf
- (b) Dimulai dari bukit shafa dan berakhir dibukit marwa
- (c) Menyempurnakan tujuh kali perjalanan dari bukit shafa ke bukit marwah dan sebaliknya dihitung satu kali perjalanan
- (d) Dilaksanakan di tempat sa'i

(4) Cukur

Bercukur merupakan salah satu rukun umrah. Menurut madzhab syafi'i, tidak sempurna haji/umrah jika tidak mencukur rambut. Sedangkan menurut tiga madzhab lainnya hukum bercukur adalah wajib, jika ditinggalkan wajib membayar dam atau denda.³³ Dalam ibadah umrah, bercukur dilakukan setelah jamaah melakukan thawaf dan sa'i.

³² M. Jawad Mughniyah. *Fiqh Lima Madzhab*, (Jakarta: Basrie Press), Bagian I, h. 306

³³ Sa'id Basyanfar, *Al-Mughni Fi Fiqh Al-Hajj Wa Al'umrah*, h.304

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun tata cara menggunting atau memotong rambut adalah sebagai berikut:

- (a) Jamaah laki-laki memotong rambut kepala atau mencukur gundul. Jika mencukur gundul, jamaah bisa memulainya dari separuh kepala bagian kanan kemudian separuh bagian kiri.
- (b) Jamaah perempuan hanya memotong rambut dengan mengumpulkan rambutnya kemudian memotong hanya sebatas ujung jari
- (c) Jumlah rambut kepala yang di potong minimal sebanyak tiga helai. Bagi jamaah yang tidak memiliki rambut kepala maka disunatkan untuk menempelkan dan menggerakkan alat cuku dikepala.
- (5) Tertib (melaksanakan rukun umrah secara berurutan, yakni mulai dari ihram, thafaw, sa'i lalu bercukur)
- e) Syarat umrah

Adapun syarat sah umrah yang harus dipenuhi, yaitu:

- (1) Beragama islam
- (2) Berakal sehat
- (3) Baligh (yakni telah sampai umur sehingga dapat membedakan mana benar mana salah)
- (4) Merdeka (bukan hamba sahaya)
- (5) Istita'ah (kuasa atau mampu mengerjakan)³⁴
- f) Wajib umrah

Wajib umrah adalah berhram dari miqat.apabila kewajiban umrah ini dilanggar maka umrah seseorang akan tetap sah, tetapi ia harus membayar dam atau denda.

³⁴ Ahmad Abdul Madjid, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, (Surabaya: Mutiara Ilmu, 2003), h. 23

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

g) Umrah menurut sunnah Nabi

Umrah merupakan suatu ibadah yang berupa ziarah dan bukan lah suatu kewajiban secara fikhiyyah bagi umat muslim di dunia. Umrah dapat dilakukan berulang kali sesuai dengan kemampuan fisik dan finansial seorang muslim. Kata umrah berasal dari kata I'timar yang berarti ziarah, yakni berziarah ke baitullah dengan melakukan thawaf disekeliling ka'bah, kemudian bersa'i antara bukit shafa dan bukit marwa, serta mencukur rambut.

Umrah dapat dilakukan kapan saja kecuali pada waktu-waktu yang dimakruhkan (hari arafah, nahar, dan tasyrik).

B. Kajian Terdahulu

Ditinjau dari skripsi penelitian, maka dibawah ini terdapat beberapa kajian yang telah di teliti oleh peneliti lain yang relevan dengan judul peneliti yang di teliti antara lain:

1. Skripsi yang disusun oleh M. Badri *Kualitas Pelayanan Karyawan Tour Leader PT. Mandiri Tour Dan Travel Kota Pekanbaru* (Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN SUSKA RIAU 2020)³⁵. Peneliti ini meneliti bagaimana kualitas pelayanan karyawan tour leader di PT. Mandiri Tour dan Travel kota pekanbaru. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan karyawan tour leader umrah PT. Mandiri Tour dan Travel kota Pekanbaru, sudah diterapkan dimensi *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* beserta indikatornya. Permasalahan yang ada dapat dilihat dari dimensi *Emphaty*. Yang mana ada salah satu indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat sepenuhnya, antara lain mengenai keramahan karyawan dalam proses pelayanan, dengan demikian pada indicator tersebut karyawan PT

³⁵ M. Badri. *Kualitas Pelayanan Karyawan Tour Leader PT Mandiri Tour Dan Travel Kota Pekanbaru*. 2020

Mandiri Tour dan Travel Kota Pekanbaru, mendapatkan respon negative dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Perbedaan dari skripsi M. Badri ini dengan yang akan diteliti terdapat pada fokus kajian dan tempat penelitian.

2. Skripsi yang disusun oleh Furqon Mukminin *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah di Sultan agung Tour & Travel Semarang* (Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN WALISONGO SEMARANG 2015)³⁶. Pokok permasalahan yang di teliti oleh Furqon Mukminin adalah bagaimana upaya Sultan Agung Tour & Travel dalam memberikan pelayanan haji dan umrah. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti ini adalah penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan bukan angka. Sultan Agung Tour & Travel adalah perusahaan yang menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1). Perusahaan merespon keinginan para pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang baik dan professional agar jama'ah haji bisa melaksanakan ibadah haji dengan lancar, tertib, aman, dan nyaman. Sultan Agung Tour & Travel Semarang mempunyai kemauan yang kuat dan terus menerus berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan peningkatan kinerja karyawan dengan pelatihan-pelatihan, menanyakan keluhan kepada jama'ahnya langsung, menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan pelanggan dan instansi terkait, adanya komunikasi antara pimpinan dan karyawan, serta perbaikan sarana prasarana yang ada di perusahaan. Dengan adanya usaha-usaha tersebut diharapkan bisa memberikan pelayanan yang baik dan professional serta bisa memenuhi kepuasan para pelanggannya. (2). Faktor yang mendukung pelayanan kepada jama'ah adalah fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada jama'ah seperti jenis hotel berbintang empat atau lima, transportasi yang memadai , adanya dokter yang mendampingi jamaah untuk menyediakan

³⁶ Furqon Mukminin. *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di Sultan Agung Tour & Travel Semarang*. 2015

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

obat-obatan. Sedangkan faktor yang menghambat adalah banyaknya complain dari jama'ah mengenai menu makanan yang disediakan oleh pihak hotel dan penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan. Adapun perbedaan dari skripsi furqon mukminin ini dengan peneliti yaitu mengenai variabelnya. Variable yang akan di teliti yaitu peran tour leader.

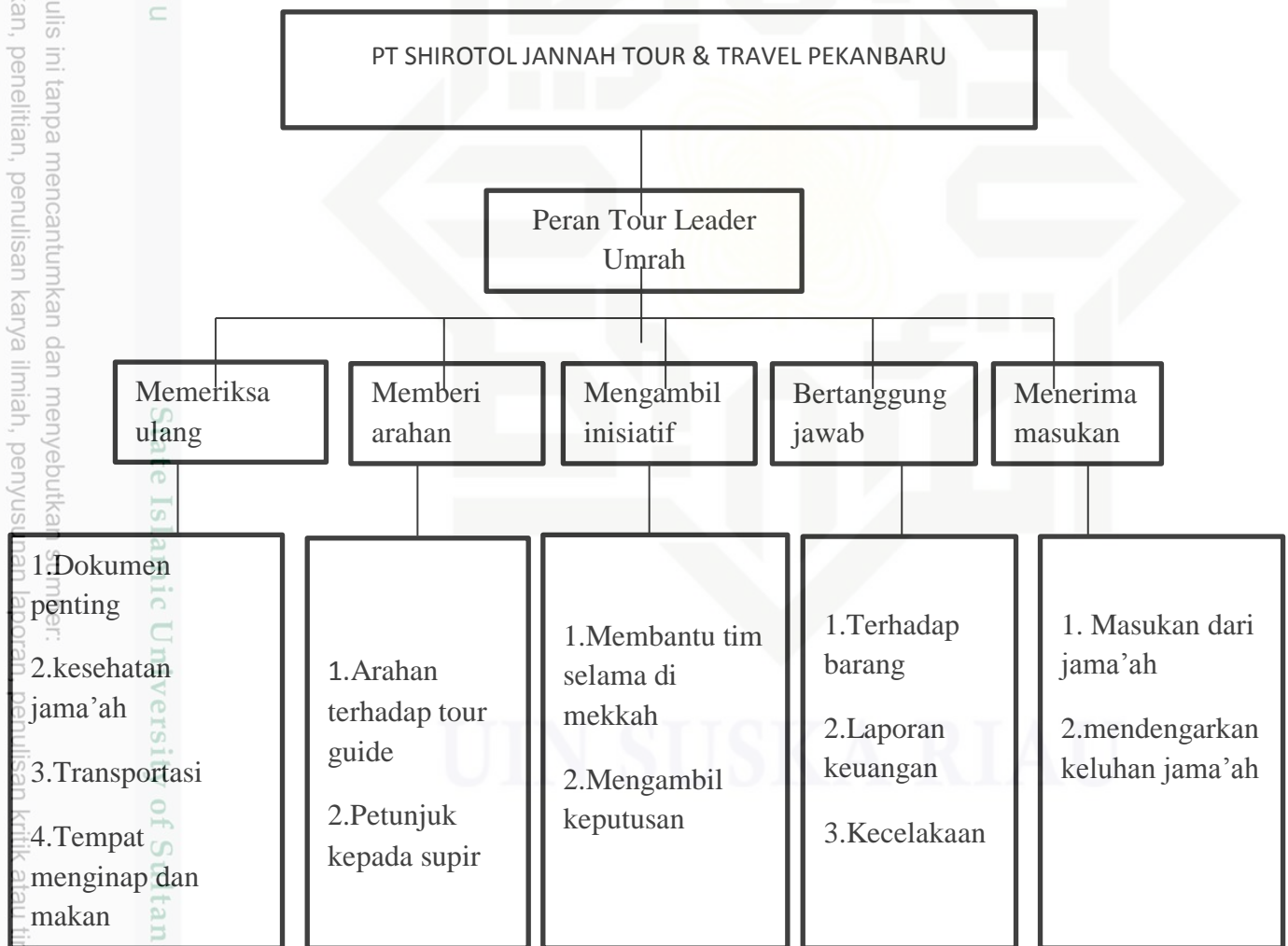
3. Skripsi yang disusun Oleh Fadli Yermen *Strategi Marketing Public Relations PT. Silver Silk Tour & Travel Dalam Menarik Minat Calon Jama'ah Umroh* (Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN SUSKA RIAU 2019)³⁷. Permasalahan dari penelitian ini adalah banyaknya penyelenggara umrah di kota pekanbaru menimbulkan persaingan dalam menarik minat calon jama'ah umrah. Terlebih lagi banyaknya penipuan-penipuan travel umrah yang berkembang di tengah-tengah masyarakat yang perlu ditangani dengan strategi-strategi marketing public relations PT Silver Silk dalam menarik minat calon jama'ah umrah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu memaparkan situasi atau peristiwa. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa PT Silver Silk tour & travel menggunakan media sosial facebook, instagram, dan portal media cetak serta melakukan silaturahmi dengan jama'ah umrah yang telah menggunakan jasanya dengan mengadakan kegiatan tabligh akbar.

Berdasarkan temuan penelitian diatas, penulis ingin mengemukakan bahwa penelitian yang akan dilaksanakan ini memiliki perbedaan mendasar dengan penelitian sebelumnya dan belum ada yang mengulasnya, yang membedakan adalah fokus kajian serta tempat penelitian ini, yakni Peran Tour Leader Dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah di PT. Shirotol Jannah Pekanbaru. Oleh karena itu, penulis berpendapat bahwa penelitian ini layak diteliti dan penting.

³⁷ Fadli Yermen. *Strategi Marketing Public Relations Pt Silver Silk Tour & Travel Dalam Menarik Minat Calon Jama'ah Umrah*. 2019

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman lainnya. Pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses secara keseluruhan dari penelitian. Dalam kerangka pemikiran ini peneliti akan mencoba menjelaskan masalah pokok penelitian. Penjelasan yang disusun akan menggabungkan antara teori dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Dalam hal ini pendekatan teori digunakan lebih mengacu pada konsep teori Hari Prasetyo mengenai peran dan tugas seorang tour leader. Untuk lebih jelasnya gambaran tentang kerangka pikir ini dapat dilihat melalui tabel berikut ini



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Menurut buku Juliansyah Noor metode kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.

2. Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu dengan melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metodologi penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti dalam kondisi objek yang alamiah (natural setting) disebut juga sebagai metode etnografi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut sebagai penelitian kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif³⁸.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT. Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru yang bertempat di jalan Mangga No. 41 B, Kp. Tengah, Kec. Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau Indonesia. Sedangkan waktu penelitian ini dilaksanakan setelah proposal ini diseminarkan untuk mengambil data pada tahun 2019.

C. Sumber Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data lapangan (*field research*) dan data keputusan

³⁸ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Bandung : ALFABETA, 2010),h.1

(*library research*) yang digunakan untuk memperoleh data teoritis yang dibahas. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari wawancara observasi. Data primer sangat penting dalam penelitian, jika tidak mendapatkan data primer maka penelitian tidak akan berjalan.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari literature, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder adalah data yang di dapatkan sebagai penunjang dalam penelitian, jika data sekunder nya tidak di dapati maka penelitian akan tetap berjalan atau tidak masalah.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai sumber data dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan sebanyak 3 (tiga) orang yang terdiri dari 1 (satu) orang pemimpin PT. Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru, 1 (satu) orang wakil komisaris utama PT. Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru, 1 (satu) orang Tour Leader PT. Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengumpulan langsung pada objek kajian. Observasi ialah pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengodean serangkai perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisasi, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris. Cara kerja metode observasi ini adalah peneliti mengamati langsung objek lapangan dengan cara datang ke PT Shirotol Jannah Tour & Travel untuk mendapatkan data yang sesuai dengan penelitian kemudian data tersebut dikelompokkan menurut jenisnya dan dilaporkan apa adanya. Metode ini

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digunakan untuk mengamati bagaimana peran tour leader dalam memimpin dan melayani para jama'ah.

2. Interview (wawancara)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dimana pewawancara dalam dalam mengumpulkan data dan mengajukan suatu pertanyaan kepada yang di wawancarai. Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana peran tour leader dalam memimpin rombongan jamaah ibadah umrah di PT. Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Metode ini untuk melengkapi wawancara dan observasi.

F. Validasi Data

Validitas adalah persoalan yang berhubungan pertanyaan sejauh mana suatu alat ukur telah mengukur apa yang seharusnya.³⁹ Keabsahan data dimaksudkan untuk memperoleh tingkat kepercayaan yang berkaitan dengan seberapa jauh kebenaran hasil penelitian, mengungkapkan dan memperjelas dengan fakta-fakta yang aktual.

Untuk menguji keabsahan data atau memeriksa kebenaran data tersebut dilakukan dengan cara pengamatan secara terus menerus, triangulasi, baik triangulasi sumber data maupun teriangulasi teknik pengumpulan data. Triangulasi yang digunakan adalah memanfaatkan penggunaan sumber data dan metode penelitian. Triangulasi dengan sumber dimaksudkan membandingkan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda yang dilakukan melalui :

³⁹Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Mitra Kencana Media, 2012), 173.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data bertujuan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dalam penelitian ini, setelah data yang berasal dari lapangan terkumpul dan tersusun secara sistematis, maka langkah selanjutnya penulis akan menganalisa data tersebut. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisis data deskriptif kualitatif yaitu data dianalisa dengan menggambarkan atau memaparkan fenomena-fenomena dengan kata-kata atau kalimat, kemudian data tersebut dianalisis dan memperoleh kesimpulan.

Langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reductin*)

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir diambil. Penelitian mengelola data dengan bertolak dari teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat di lapangan maupun yang terdapat pada kepustakaan. Data dikumpulkan, dipilih secara selektif dan disesuaikan dengan permasalahan di rumuskan dalam penelitian. Kemudian dilakukan pengolahan dengan meneliti ulang.⁴⁰

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dilakukan untuk mempermudah peneliti memahami masalah dan dapat melanjutkan ke tahap berikutnya. Penyajian data adalah penyajian dan pengorganisasian data kedalam satu bentuk tertentu

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 334.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehingga terlihat sosoknya secara utuh. Dalam penyajian data dilakukan secara induktif yakni menguraikan setiap permasalahan dalam masalah penelitian dengan memamparkan secara umum kemudian menjelaskan secara ekspesifik.

3. Analisis Perbandingan (*Comparative*)

Dalam teknik ini peneliti mengkaji data yang telah diperoleh dari lapangan secara sistematis dan mendalam kemudian membandingkan data tersebut satu sama lain.

4. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing/verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengaju pada rumusan masalah secara tujuan yang hendak dicapai. Data yang telah disusun dibandingkan antara satu dengan yang lain untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PT SHIROTOL JANNAH TOUR & TRAVEL

A. Sejarah PT Shirotol Jannah

Bernaung dalam payung hukum perseroan terbatas (PT) sebuah perusahaan jasa perjalanan wisata (tour and travel) bernama PT. Shirotol Jannah di dirikan pada tahun 2010. Seperti namanya, PT Shirotol Jannah hadir untuk memberikan pelayanan terbaik dengan pengalaman yang paling mengesankan dan memberi manfaat sebesar-besarnya.

Shirotol Jannah tidak saja memberikan pelayanan wisata religi maupun perjalanan umrah dan haji, tetapi juga melayani paket wisata alam, wisata religi, wisata bahari, pendidikan, wisata budaya, wisata minat khusus atau perpaduan berbagai jenis wisata sesuai permintaan atau kebutuhan para tamu Shirotol Jannah.

Sebagai perusahaan resmi dan di akui pemerintah dengan akta notaris annisa Oktalinda, SH., MKn telah di sahkan oleh menteri hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia bernomor keputusan AHU-37542.AH.01.01.tahun 2010 dengan daftar perseroan Nomor AHU-0056735.AH.01.09. tahun 2010 tanggal 29 juli 2010, tentunya sudah menjadi keharusan untuk selalu menjaga kepercayaan yang diberikan para customer atau tamu-tamu (masyarakat Indonesia maupun internasional) Shirotol Jannah. Disamping itu, diharapkan juga Shirotol Jannah dapat memberi kontribusi kepada masyarakat luas, bangsa dan negara sebagai perusahaan swasta terbesar di tanah air.

Seperti komitmennya, “kepuasan tamu (customer) merupakan kebahagiaan bagi Shirotol Jannah”. Untuk itu, Shirotol Jannah terus berupaya melakukan perbaikan-perbaikan dengan meningkatkan pelayanan agar tetap selalu menjadi yang terbaik, terbesar dan benar-benar menjadisebuah perusahaan perjalanan yang hebat di hati tamu-tamu (customer) Shirotol Jannah sebagaimana nama website nya, TRAVELHEBAT.COM

Saat ini shirotol jannah berkantor dan berkedudukan di jalan manga 41 sukajadi, pekanbaru-riau, Indonesia.

B. Legalitas Perusahaan

Bidang Pelayanan : Biro Perjalanan Wisata (Umroh)
Tanda Daftar Perusahaan (TDP) : 040116307928
Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) : 03.068.308.0-216.000
Surat Izin Usaha Kepariwisata (SIUP) : 148/BUDPAR/SIO/BR/VII/2010
Surat Izin Tempat Usaha (SITU) : 2215/BPT/2010 NIA ASITA
Nomor Induk Anggota (NIA) ASITA (Full Member) : 0250/IV/DPP/2011
SK Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusi RI : AHU-37542.AH.01.01.Tahun 2010
Izin Kementerian Agama : Nomor 322 Tahun 2018

C. Visi, Misi dan Program PT Shirotol Jannah

1. Visi :

Menjadi penyedia jasa tour dan travel serta terbaik, terbesar dan ter “HEBAT” di Indonesia yang memberikan kualitas pelayanan terbaik yang dapat memberikan kontribusi nyata dan memberikan manfaat bagi masyarakat dan lingkungan sekitarnya.

2. Misi

- Menghadirkan kegiatan operasional dan layanan terencana, tepat sasaran, serta pengalaman wisata yang tek ternilai dengan impelementasi praktis rofessi terbaik.
- Membantu praktisi bisnis kami dalam membuka dan memperluas pandangan global terhadap dunia dengan membantu mengembangkan potensi secara pofessional maupun personal
- Memberikan timbal balik investasi terbaik kepada pemegang saham dan mitra bisnis.
- Menjadi perusahaan penyediaan layanan transportasi dengan kualitas layanan prima.
- Menjadi perushaan yang selalu up to date dalam memberikan kenyamanan dan keamanan penumpang yang akan melakukan perjalanan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

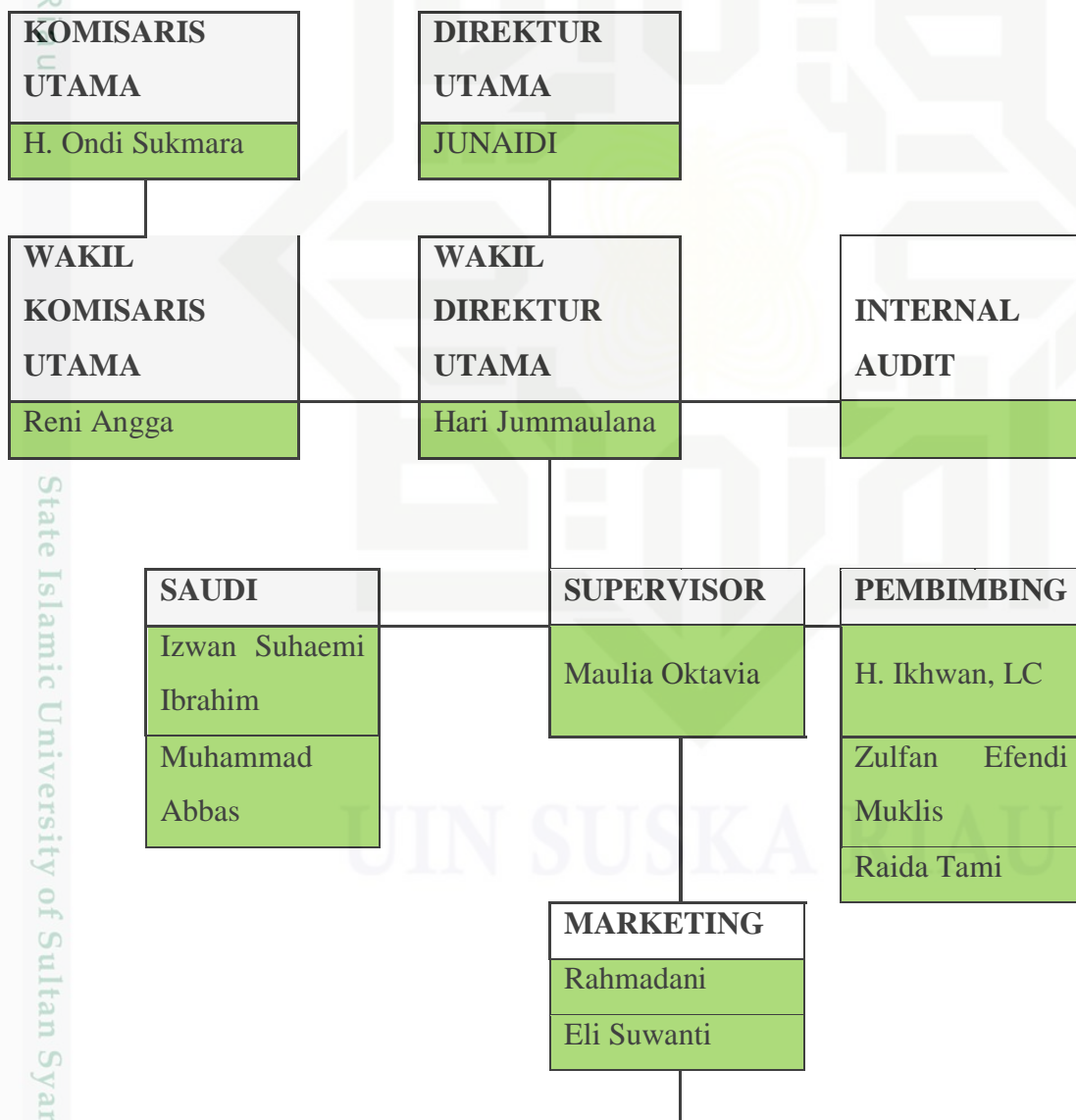
- f. Menjadi perusahaan yang selalu respect terhadap karyawan, lingkungan dan masyarakat sekitarnya.
 - g. Mengedepankan kepuasan, menggaransi uang pembeli tiket kembali apabila terjadi kelalaian pada kami, dengan komitmen itulah kami melakukan perbaikan terus-menerus.
 - h. Menjadi perusahaan layanan jasa one stop service for tour and travel yang tangguh dan unggul dengan jaringan mitra kerja yang luas.
 - i. Memberikan pelayanan Umroh Gratis untuk kaum Dhuafa dengan target 1000 orang
3. Program
- a. Membuka Cabang
Shirotol jannah berencana akan membuka cabang di daerah indonesia khususnya di daerah bandung, Jogja, dan solo dengan begitu Shirotol jannah akan memberikan kesempatan serta peluang yang bagus bagi para calon jamaah serta calon pegawai agar bisa dapat bekerja serta bergabung dalam perusahaan Shirotol Jannah Tour and Travel.
 - b. Memperkuat program paket umrah promo di tahun 2021
Dengan adanya situasi seperti saat ini dimasa covid-19, semua travel yang ada di Indonesia khususnya dikota pekanbaru akan paket promosi kepada jamaah yang akan berangkat ke tanah suci untuk beribadah.
 - c. Memperluas jaringan promosi khususnya diriau dan memperkuat tim promosi.
Shirotol Jannah akan memperluas jaringan dan memberikan peluang bagi jamaah yang jauh di ingin beribadah kepa Allah SWT Shirotol Jannah memperluas Nama agar di kenal oleh banyak kalangan.
 - d. Perekrutan tim promosi
Shirotol Jannah akan memberikan peluang bagi mereka yang ingin berganung engan Shirotol Jannah Tour&Travel, shirotol jannah

memberikan peluang bagi mereka untuk membantu agar shirotol jannah dapat diekenal engan orang banyak, jadi karena itu shirotol jannah akan merekrut tim promosi, yang pandai mepromosian travel ini.

Akan tetapi program perjalanan umroh 2021 sementara dihentikan karena kasus pandemi covid 19 mulai bulan maret 2020 sampai saat ini belum ada program keberangkatan umroh.

D. Struktur Organisasi

Tabel IV.1
Struktur organisasi PT Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

TICKETING SPV	TOUR SPV	UMROH SPV	OPERATOR
Defi Refriyanti Putri	Mulfiani	RR. Dian Sari Anjanie	Dessy Ardian Multi
STAFF	STAFF	STAFF	STAFF
STAFF	STAFF	STAFF	STAFF
STAFF	STAFF	STAFF	STAFF
STAFF	STAFF	STAFF	STAFF

E. Uraian Tugas

1. Komisaris Utama & Wakil Komisaris (Dewan Komisaris)

Dewan Komisaris melakukan pengawasan atas kebijakan pengurusan, jalannya pengurusan pada umumnya, baik mengenai Perseroan maupun usaha Perseroan, serta memberi nasihat kepada Direksi. Adapun, pengawasan dan pemberian nasihat dilakukan untuk kepentingan Perseroan sesuai dengan maksud dan tujuan Perseroan.

2. Direktur Utama & Wakil Direktur (Direksi)

- Merencanakan, melaksanakan dan mengawasi seluruh pelaksanaan operasional perusahaan.
- Bertanggung jawab dalam hal keamanan dana jemaah dan dalam hal pelayanan Jemaah.
- Membuat standar perusahaan mengenai semua proses operasional, pelayanan dan kualitas hasil pelayanan.
- Membuat strategi dalam pemenuhan target perusahaan dan cara mencapai target tersebut
- Mengecek, mengawasi dan menentukan semua kebutuhan dalam proses operasional perusahaan.
- Merencanakan, menentukan, mengawasi, mengambil keputusan dan mengkoordinasi dalam hal keuangan untuk kebutuhan operasional perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Mengawasi seluruh karyawan apakah tugas yang dilakukan sesuai dengan standar operasional perusahaan.
- g. Bertanggung jawab pada pengembangan kualitas produk dan pelayanan.
- h. Mengatur dan tanggung jawab terhadap semua proses keuangan perusahaan.
- i. Sebagai pembuat keputusan dalam perencanaan perusahaan.
- j. Bertugas sebagai komunikator, pengambil keputusan, pemimpin, pengelola dan eksekutor.
- k. Memberi saran kepada staff, memotivasi karyawan dan menggerakkan perubahan dalam perusahaan.
- l. Mengawasi operasional perusahaan setiap hari, bulan dan tahun

3. Supervisor

Dalam hal ini Supervisor di PT Shirotol Jannah adalah sebagai Manager Operasional, yang mana tugas dan tanggung jawabnya antara lain

- a. Memberikan laporan kepada Direksi terkait laporan keuangan serta laporan hasil kerja secara berkala.
- b. Bertanggung jawab dalam hal kegiatan operasional kantor.
- c. Bertanggung jawab dalam hal pelayanan internal dan pelayanan publik.
- d. Bertugas memimpin & mengawasi staff operasional/karyawan serta menentukan kegiatan jangka pendek guna memberikan kepuasan yang maksimal terhadap customer.
- e. Mengelola petty cash.
- f. Membuat dan mengirimkan laporan petty cash.
- g. Bertanggung jawab dalam hal penagihan serta penyetoran ke bank.
- h. Melakukan koordinasi dengan seluruh cabang dengan baik.
- i. Melakukan pembayaran gaji dan mengurus administrasi karyawan.
- j. Membuat laporan keuangan , laporan manifest dan laporan lainnya untuk diteruskan ke Direksi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- k. Bertanggung jawab dalam hal pengadaan dan stok barang yg diperlukan calon jemaah maupun untuk operasional kantor
4. Internal Audit
 - a. Membantu dan memberi masukan kepada dewan komisaris serta direksi dalam melaksanakan pengawasan terhadap system pengendalian internal perusahaan dan pertanggungjawaban atas laporan keuangan perusahaan.
 - b. Melakukan audit keuangan perusahaan yang mana telah memenuhi ketentuan dan peraturan perundangan yang berlaku guna melindungi kepentingan perusahaan
5. Pembimbing Umrah
 - a. Mempersiapkan dan mengatur semua agenda dan perlengkapan untuk perjalanan umrah.
 - b. Melakukan komunikasi dengan baik dan memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah umrah.
 - c. Mengatasi semua konflik atau masalah yang terjadi pada saat di perjalanan umrah.
 - d. Bertanggung jawab terhadap semua peserta jamaah umrah selama melakukan ibadah umrah
6. Petugas Saudi
 - a. Mempersiapkan semua kebutuhan jemaah baik konsumsi, akomodasi dan transportasinya dan menyambut kedatangan di bandara.
 - b. Melakukan koordinasi dengan pembimbing umrah untuk melayani jemaah umrah dengan baik.
 - c. Mendampingi peserta jemaah umrah selama melakukan ibadah umrah
7. Marketing
 - a. Melakukan kegiatan pemasaran seluruh produk perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung.
 - b. Bertanggung jawab dalam hal peningkatan pendapatan perusahaan.
 - c. Membuat promo promo setiap bulannya sesuai arahan dari Direksi.
 - d. Membuat strategi penjualan setiap awal tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

8. Ticketing Supervisor

- a. Melakukan pemesanan tiket perjalanan untuk calon jemaah.
- b. Berkomunikasi langsung dengan pelanggan untuk memberikan pelayanan dalam pemesanan tiket.
- c. Melayani pelanggan dengan baik.
- d. Melakukan koordinasi atau komunikasi dengan staff airline untuk melakukan refund, reschedule atau hal lainnya yang diminta oleh pelanggan.
- e. Mengatasi konflik pelanggan dengan baik.
- f. Membuat laporan penjualan tiket setiap bulannya

9. Tour Supervisor

- a. Melayani pemesanan tour dari pelanggan
- b. Membuat promo atau paket perjalanan yang bervariasi.
- c. Memiliki hubungan dan kerjasama yang baik dengan HPI, ASITA untuk mendapatkan informasi yang berguna bagi perjalanan tour.
- d. Melakukan promosi

10. Umroh Supervisor

- a. Melakukan promosi umroh ke berbagai daerah.
- b. Bertanggung jawab dalam menyediakan perlengkapan umrah bagi calon Jemaah.
- c. Membuat manifest calon jemaah umrah.
- d. Mendampingi calon jemaah untuk membuat paspor dan pelayanan suntik meningitis.
- e. Berhubungan baik dengan serta selalu koordinasi dengan Asosiasi dan Kementerian Agama setempat.
- f. Melakukan koordinasi dengan Pembimbing Umrah serta Petugas Saudi untuk persiapan pelaksanaan keberangkatan umrah.
- g. Bertanggung jawab dalam hal administrasi calon jemaah umrah

11. Operator

- a. Melakukan promosi produk lewat telepon, sms, media social dan media lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Melayani pelanggan yang menghubungi lewat telepon.
- c. Bertanggung jawab dalam hal surat menyurat dan administrasi lainnya yang diutuhkan oleh staf perusahaan.
- d. Memeriksa semua email perusahaan dan melaporkan kepada pihak terkait

F. Paket Umroh Perusahaan

PT Shirotol Jannah Tour & Travel Memiliki paket umroh tahun 2019 yaitu paket PASTI umroh 2019. Paket PASTI Umrah 2019 merupakan pilihan paket umrah terjangkau di Bulan Maret 2019 dari Shirotol Jannah Tour and Travel dengan level akomodasi setara dengan bintang empat (****). Dengan harga yang terjangkau, namun tetap memiliki fasilitas dan kenyamanan yang baik, termasuk jarak hotel yang cukup dekat. Paket PASTI umroh 2019 ini terdiri dari 3 paket yaitu sebagai berikut:

1. Paket Quad Sekamar 4 Orang. Fasilitas hotel bintang, dekat dengan masjidil haram. Hotel Di Madinah sekitar 200an meter, Hotel di Makkah sekitar 250an meter. Booking Rp 3.5 juta dan Pembayaran Dapat Dicicil
2. Triple Sekamar 3 Orang. Fasilitas hotel bintang, dekat dengan masjidil haram. Hotel Di Madinah sekitar 200an meter, Hotel di Makkah sekitar 250an meter. Booking Rp 3.5 juta dan Pembayaran Dapat Dicicil.
3. Paket Double Sekamar 2 Orang. Fasilitas hotel bintang, dekat dengan masjidil haram. Hotel Di Madinah sekitar 200an meter, Hotel di Makkah sekitar 250an meter. Booking Rp 3.5 juta dan Pembayaran Dapat Dicicil.

G. Logo PT Shirotol Jannah Tour&Travel



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Logo Perusahaan PT.Shirotol Jannah Sebagai sebuah perusahaan yang berkembang, secara umum logo diciptakan untuk mencerminkan layanan dan nilai. Namun, seiring perubahan dan pertumbuhan, adakalanya diperlukan redesain logo perusahaan tersebut. Hal inilah yang dilakukan PT Shirotol Jannah Tour & Travel, travel umroh Pekanbaru - Riau. Keputusan melakukan redesain logo perusahaan menjadi sebuah langkah bijak untuk menyegarkan dan memperkuat identitas perusahaan agar secara akurat dapat berkomunikasi secara efektif dan efisien kepada customer. Disisi lain, perubahan ini juga menjadi titik awal transformasi ke arah yang lebih baik lagi, dan totalitas pelayanan.

“Redesain logo ini memberi nuansa dan memperkuat identitas kita. Bila sebelumnya kami lebih banyak pada produk tiketing dan tour, sekarang kami lebih berfokus kepada penyelenggara umroh resmi. Saat ini dan kedepannya, core business kami pelayanan umroh,” ujar Junaidi Direktur Utama PT Shirotol Jannah kepada bertuahpos, Selasa.

Seperti diketahui, PT Shirotol Jannah merupakan perusahaan yang memiliki izin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU). Totalitas dalam pelayanan kepada jamaah, menjadi salah satu misi utama Shirotol Jannah yang berpusat di Kota Pekanbaru. “Kita termasuk perusahaan yang memiliki izin resmi atau mengantongi SK PPIU dari Kementerian Agama RI,” ungkap Junaidi.

Dalam logo barunya, ada perpaduan warna hitam dan emas yang berbentuk gambar kabah. Selain itu terdapat juga warna emas pada tulisan Shirotol Jannah. Kesemuanya melambangkan fokus atau totalitas manajemen, dinamis, tanggung jawab, dan bijaksana dalam pelayanan. Selain itu, bila diperhatikan, bentuk gambar (logo) bangunan seperti kabah tersebut dari huruf SJ, yang berarti singkatan dari Shirotol Jannah. Melalui redasin logo ini, lanjutnya, Shirotol Jannah (SJ) akan mengambil langkah untuk menjadi pemain besar dan fokus pada penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh.

H. Maskapai

Saat ini maskapai yang digunakan oleh PT Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru untuk berangkat ke tanah suci yaitu Lion Airbus 330. Yang membawa jama'ah dari Pekanbaru langsung ke Madinah.

I. Data Jama'ah Ibadah Umrah Bulan Oktober 2019

Pekanbaru-Madinah via Kualanamu 24 Oktober 2019

Jeddah-Pekanbaru via Kualanamu 3 November 2019+1

Tabel IV.2
Data Jama'ah Ibadah Umrah

No	Name	Sex	Birth Of		Age	Date Of Paspor				Relation	Ket
			Place	Date		No	Issue	Expiry	Office		
1	Winovri Zamachsyari Abbas	M	Pekanbaru	08 Nov-73	45	B 3767884	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru	Ayah Muhammad Yusuf	
2	Muhammad Yusuf Assiddiqi	M	Pekanbaru	05 Sep-05	14	B 3767887	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru	Anak Winovri	
3	Resi Erdila Erdi	F	Lintau	20-Jun-85	34	C 1560663	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru	Anak Roslina Yanti	
4	Muhammad Anif Abdul Gafar	M	Padang	08-Sep-69	50	C 4416644	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru	Suami Nelfita	
5	Nelfita Nazir Zaidan	F	Pekanbaru	20-Nov-71	48	C 4416649	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru	Istri Muhammad Anif	
6	Hari Jummaulana Mahyudin	M	Ujung Batu	13-Jun-90	29	C 4416606	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru	Suami Dedek	
7	Dedek Meliyenggi Wan Basrul Anwar	F	Dumai	13 Mei 92	27	B 2019888	B 3767884	B 3767884	Dumai	Istri Hari	
8	Yuliani Hasan Tusian	F	Sungai Duo	18-Jul-69	50	C 4815318	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru	Ibu Dedek	
9	Fathiyatul Khaira Syarif	F	Pekanbaru	14-Feb-93	26	C 1080164	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru	Adik Zulfawati	
10	Rosmawati Kasirin Latif	F	Pakan Sinayan	19 Mei 53	66	B 6413362	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru	Ibu Zulfawati	
11	Zulfawati Syarif Numan	F	Bukittinggi	21-Nov-73	45	C 4415024	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru	Istri Zulhanafi	
12	Zulhanafi Sutan Bujang	M	Padang Panjang	13 Okt 72	46	C 4415054	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru	Suami Zulfawati	
13	Rustati Ruslan Abdullah	F	Selat Panjang	01-Jul-63	56	C 3261485	B 3767884	B 3767884	Selat Panjang		
14	Roslina Yanti Umar Ali	F	Lubuk Jantan	28-Apr-56	63	C 4417776	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru	Ibu Resi Erdila	
15	Dachlan Yanto Bin Bakri	M	Jambi	03-Mar-52	67	C 3882262	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru	Suami Misriwaty	
16	Misriwaty Syabri Syarif	F	Kerinci	04-Apr-54	65	C 3882240	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru	Istri Dachlan	
17	Nirwana Said Jamal	F	Kinali	01-Jul-50	69	C 5072639	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru		
18	Junia Kosim Sapari	F	P.Tarutun g	01-Feb-60	59	C 5073880	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru		
19	Satimin Tukimin Dahlan	M	Haboko	01-Jun-	61	C	B	B 3767884	Pekanbaru	Suami	



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Name	Sex	Birth Of		Age	Date Of Paspor				Relation	Ket
			Place	Date		No	Issue	Expiry	Office		
				58		5073213	3767884			Rosmidar	
20	Rosmidar Jemah Lubis	F	Simpang Empat	01-Jun-63	56	C 5073299	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru	Istri Satimin	
21	Muhammad Ikhtwan Ramnas	M	Pekanbaru	18-Feb-73	46	C 2700335	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru		
22	Mulfiani Mahyudin Saruji	F	Lintau	06-Feb-80	39	C 1560786	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru	Kakak Kandung Hari Jummaulana	
23	Izwan Suhaimi Ibrahim Hasan	M	Menggala	05-Jan-80	39	B 2994334	B 3767884	B 3767884	Tanjung Periok		
24	Junaidi Mahyudin Saruji	M	Lampung	17-Jun-82	37	B 4185082	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru		
25	Salisma Binti Ekok	F	Lintau	17-Jun-82	65	B 4185082	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru		
26	Mahyudin Bin Saruji	M	Lintau	17-Jun-82	70	B 4185082	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru		
27	Reni Angga Ondi Sukmara	F	Lembang	17-Jun-82	39	B 4185082	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru		
28	Rahmadani Binti Mahyudin	F	Lampung	17-Jun-82	41	B 4185082	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru		
29	Ondi Sukmara Bin Uka	M	Lembang	17-Jun-82	68	B 4185082	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru		
30	Tita Indriaty Sukmara	F	Bandung	17-Jun-82	44	B 4185082	B 3767884	B 3767884	Bandung		
31	Yuyun Sugesti Ono Sumarno	F	Bandung	17-Jun-82	60	B 4185082	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru		
32	Kiki Wiryawan Sukmara	M	Lembang	17-Jun-82	41	B 4185082	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru		
33	Riska Prorina Binti Dadang	F	Bandung	17-Jun-82	45	B 4185082	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru		
34	Muhammad Raditya Bin Awan	M	Bandung	17-Jun-82	5	B 4185082	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru		
35	Ichsan Bin Yahya	M	Bandung	17-Jun-82	45	B 4185082	B 3767884	B 3767884	Bandung		
36	Diya Nurandya Mokal	F	Bandung	17-Jun-82	19	B 4185082	B 3767884	B 3767884	Bandung		
37	Denovan Aryandi Putra Mokal	M	Bandung	17-Jun-82	18	B 4185082	B 3767884	B 3767884	Bandung		
38	Rucita Aulia Ichsan	F	Bandung	17-Jun-82	6	B 4185082	B 3767884	B 3767884	Bandung		
39	Heni Srimurni Ono Sumarno	F	Bandung	17-Jun-82	65	B 4185082	B 3767884	B 3767884	Bandung		
40	Agus Nurdin Ono Sumarno	M	Bandung	17-Jun-82	50	B 4185082	B 3767884	B 3767884	Pekanbaru		

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis melakukan penelitian tentang peran tour leader dalam memimpin jama'ah ibadah umrah di PT Shirotol Jannah Pekanbaru, maka dapat disimpulkan bahwa peran tour leader dalam suatu perjalanan umrah sangat berpengaruh besar untuk kelancaran dan kesuksesan ibadah umrah. Tour leader merupakan salah satu pemimpin bagi jama'ah ibadah umrah.

Tour leader juga melayani berbagai kebutuhan para jama'ah. Yang mana peran-peran tour leader tersebut adalah melakukan pengecekan ulang atas segala persiapan keberangkatan rombongan termasuk transportasi, kelengkapan perbekalan selama dalam perjalanan, kesiapan tour itinerary untuk dibagikan sebelum berangkat, akomodasi dimana menginap dan restoran dimana akan makan. Memberi intruksi, arahan, dan petunjuk kepada tour guide, supir dan kenek mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tugas masing-masing selama dalam perjalanan. Mengambil inisiatif dan memutuskan bila terjadi hal-hal yang tidak di inginkan. Bertanggung jawab terhadap semua pelaksanaan perjalanan wisata yang dipercayakan kepadanya. Dan yang terakhir adalah menerima masukan, usulan dari anggota rombongan wisatawan yang dibawa, menganalisanya, dan dijadikan usulan untuk perjalanan wisata rombongan berikutnya.

B. Saran

1. Seluruh pegawai dan staff harus mengikuti dengan baik peraturan-peraturan yang ada
2. Tour leader harus lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada jama'ah
3. Kekurangan-kekurangan yang ada harus di evaluasi bersama demi tercapainya visi, misi dan tujuan

4. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti lebih mendalam tentang peran tour leader dalam memimpin jama'ah ibadah umrah, dengan menambahkan faktor-faktor yang berkaitan dengan peran tour leader, sehingga dapat menyempurnakan penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Mushaf Al-Burhan Edisi Wanita, Tajwid
- Dalyono. 2005. *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: PT Rineka Cipta).
- Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta : Balai Pustaka)
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umra. 2020. *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah*. Jakarta
- Diriwayatkan oleh An Nasai, At-Tirmidzi, Ahmad
- Diriwayatkan oleh at-Tirmidzi, Ahmad, Albaihaqi
- Fadli Yermen. 2019. *Strategi Marketing Public Relations Pt Silver Silk Tour & Travel Dalam Menarik Minat Calon Jama'ah Umrah*
- Fahham, A Muchaddam. 2018. *Penyelenggaraan Ibadah Umrah, Akar Masalah dan Penanganannya, Info Bidang Kesejahteraan Sosial Kajian Singkat Terhadap Isu Aktual dan Strategis*, Vol. X. No. 07/I/Puslit/April/2018. Jakarta Pusat: Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR R.I
- Furqon Mukminin. 2015. *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah Di Sultan Agung Tour & Travel Semarang*
- Huang, Songshan. 2015. *Tour Guide Performance*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kusnadi Dedek, 2015, *Pengambilan Keputusan Dalam Perilaku Organisasi*, Vol. 15, No. 2
- Kusnadi Asep, Rustika Dkk, 2019, *Tingkat Pengetahuan, Sikap, Dan Tindakan Jama'ah Haji Terkait Istithaah Kesehatan Di Indonesia*, Vol.22, No.4
- M. Badri. 2020. *Kualitas Pelayanan Karyawan Tour Leader PT Mandiri Tour Dan Travel Kota Pekanbaru*
- Madjid, Ahmad Abdul. 2003. *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*. Surabaya: Mutiara Ilmu
- Mughniyah, M. Jawad. *Fiqh Lima Madzhab*. Jakarta: Basrie Press. Bagian I
- Noor, Muhammad. 2018. *Haji dan Umrah* . Jurnal Humaniora dan Teknologi. Vol. 4 No. I
- Notoatmodjo Soekidjo, 2005, *Promosi Kesehatan : Teori Aplikasi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Nurwoko, Dwi dan Bagong Suryanto. 2007. *Sosiologi: Teks Pengantar dan Terapan*. (Jakarta: Kencana).
- Prasetyo, Hari. 2018. *Pelaksanaan Tugas Tour Leader Pada Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru*. Vol. 5 Edisi II
- Pringgodigdo. 1993. *Ensiklopedi Umum*. Yogyakarta: Kanisius
- Priyana, Dessy Nuramaliah. 2018. *skripsi Peran Tour Leader Dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah PT Kasturi Mandiri Wisata Tahun 2018*. Jakarta: Uin syarif hidayatullah Jakarta. hal.2
- Rasjid, Sulaiman. 1994. *Haji, Fiqh Islam (Hukum Fiqh Lengkap)*. Bandung: Sinar Baru Algensindo
- Ratnasari Bq. Raehanun, 2013, *Monopoli Transportasi Haji Oleh Pemerintah*, Vol. 1, No. 3
- Rokhmad Ali, 2016, *Membangun Tata Kelola Haji Indonesia*, (Jakarta: Media Dakwah)
- Sa'id Basyanfar, *Al-Mughni Fi Fiqh Al-Hajj Wa Al'umrah*, h.304
- Sagala, Syaiful. 2009. *Kemampuan Professional Guru Dan Tenaga Kepemimpinan, Memberdayakan Guru, Tenaga Kependidikan dan Masyarakat Dalam Manajemen Madrasah*. Bandung: Alfabeta
- Sarwat, Ahmad. 2019. *Ensiklopedia Fikih Indonesia 6: Haji dan Umrah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama Anggota IKAPI
- Sarwono Sarlito Wirawan. 2015. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers
- Soewadji Jusuf . 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Kencana Media
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta
- Suhardono, Edy. 1994. *Teori Peran (Konsep, Derivasi Dan Implikasinya)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Syaron Brigitte Lantaeda *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RPJMD Kota Tomohon*. Vol. 04 no. 048
- Tabroni, 2017, *Asrama Haji Pontianak*, Vol. 5, No. 2

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Yoeti Oka A. 2013. *Tour Leader Professional Fungsi, Tugas, Dan Tanggung Jawab*. Bandung: Angkasa

Yoeti, Oka A. 2006. *Tours and Travel, manajemen PT. Pradnya Paramita*. Jakarta





PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Dhea Pratiwi Luana
 Nim : 11744202548
 Jurusan : Manajemen Dakwah
 Pekerjaan : Mahasiswa

A. Memeriksa Ulang

1. Bagaimana cara kerja Tour Leader dalam melakukan pengecekan ulang atas segala persiapan keberangkatan jama'ah?
2. Apa tujuan dari pengecekan ulang kesehatan jama'ah?
3. Apakah seorang Tour Leader juga ikut dalam mempersiapkan alat transportasi untuk para calon jama'ah?
4. Apakah tempat makan dan tempat menginap juga di persiapkan oleh perusahaan?

B. Memberi Arahan

1. Apakah Tour Leader memberikan arahan dan petunjuk kepada tour guide? Jika iya, mengenai apa saja?
2. Pihak siapa saja yang terlibat dalam membantu dan mendampingi Tour Leader?

C. Mengambil Inisiatif

1. Bagaimana inisiatif dari Tour Leader dalam membantu tim selama di Makkah?
2. Apabila terjadi sesuatu hal yang tidak di inginkan, apa tindak lanjut dari seorang Tour Leader?

D. Bertanggung Jawab

1. Bagaimana tanggung jawab seorang Tour Leader terhadap semua pelaksanaan perjalanan ibadah umrah?
2. Apakah Tour Leader juga berperan dalam membuat laporan keuangan?
3. Apa tindakan yang di ambil oleh seorang Tour leader jika terjadi kecelakaan?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E. Menerima Masukan

1. Bagaimana cara seorang Tour Leader menanggapi masukan dari para jama'ah?
2. Bagaimana tindakan yang di ambil oleh Tour Leader terhadap keluhan para jama'ah?



LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PERAN TOUR LEADER DALAM MEMIMPIN JAMA'AH IBADAH UMRAH DI PT.
SHIROTOL JANNAH TOUR & TRAVEL PEKANBARU**

DISUSUN OLEH

Nama : Dhea Pratiwi Luana

Nim : 11744202548

Telah di setujui oleh pembimbing pada tanggal 06 Januari 2021

Pembimbing


Drs. H. Syahril Romli, M.Ag

NIP.195706111988031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah


Imron Rosidi, M.A., Ph.D

NIP.1978111182009011006



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051 Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

Nomor : B-9038/Un.04/PP.00.9/12/2020 Pekanbaru, 28 Desember 2020
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 Berkas
Hal : Penunjukan Pembimbing
a.n. **Dhea Pratiwi Luana**

Kepada Yth.
Drs. H. Syahril Romli, M.Ag
Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. **Dhea Pratiwi Luana NIM. 11744202548** dengan judul **"Peran Tour Leader Dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah di PT. Shirotol Jannah Tour & Travel Pekanbaru"** saudara menjadi pembimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut.

Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu **6 (enam) bulan**.

Atas kesediaan & perhatian saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam
Dekan,



Dr. Nurdin, MA
NIP. 19660620 200604 1 015

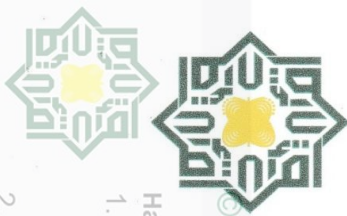
Tembusan :
1. Ketua Jurusan MD

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة والاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051

Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: fdk@uin-suska.ac.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/1352/2021
Sifat : Biasa
Hal : Mengadakan Penelitian

Pekanbaru, 17 Februari 2021

Kepada Yth:
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau
Di
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

Nama : DHEA PRATIWI LUANA
NIM : 11744202548
Semester : VIII (delapan)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

"Peran Tour Leader dalam Memimpin Jama'ah Ibadah Umrah di PT Shirotol Jannah Pekanbaru"

Adapun sumber data penelitian adalah:

"PT Shirotol Jannah Pekanbaru"

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.



Wassalam
a.n. Rektor,
Dekan,

Dr. Nurdin, MA
NIP.19660620 200604 1 015

Tembusan :
1. Yth. Rektor UIN Suska Riau
2. Mahasiswa yang bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pekanbaru, 19 Maret 2021

No : 023/SK-MAGANG/SJTT/III/2021

Lamp : -

Perihal : **Pemberitahuan Pelaksanaan Penelitian**

Kepada Yth

Dewan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Suska Riau

di

Pekanbaru

Sehubungan dengan surat masuk No :Un.04/F.IV/PP.00.9/1352/2021 Mengadakan Penelitian untuk bahan skripsi Tanggal 17 Februari 2021, dengan ini memberikan informasi sebagai berikut :

Nama	: DHEA PRATIWI LUNA
NIM	: 11744202548
Jurusan	: MANAJEMEN DAKWAH
Jenjang	: S1 Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Alamat	: Pekanbaru
Judul Skripsi	: PERAN TOUR LEADER DALAM MEMIMPIN JAMAAH IBADAH UMRAH DI PT SHIROTOL JANNAH TOUR & TRAVEL PEKANBARU

Telah melaksanakan kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data sesuai dengan kebutuhannya.

Demikian surat pemberitahuan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

PT SHIROTOL JANNAH



Shirotol Jannah
UMROH & HAJI

JUNAIDI S.Kom, M.I.Kom

Direktur Utama



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmpstp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/38895
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/1352/2021 Tanggal 17 Februari 2021, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

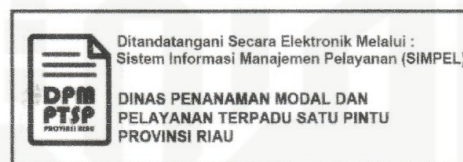
- | | |
|----------------------|---|
| 1. Nama | : DHEA PRATIWI LUANA |
| 2. NIM / KTP | : 11744202548 |
| 3. Program Studi | : MANAJEMEN DAKWAH |
| 4. Jenjang | : S1 |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PERAN TOUR LEADER DALAM MEMIMPIN JAMA'AH IBADAH UMRAH DI PT SHIROTOL JANNAH TOUR & TRAVEL PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : PT SHIROTOL JANNAH TOUR & TRAVEL PEKANBARU |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperfunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 19 Februari 2021



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
3. Yang Bersangkutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



Dhea Pratiwi Luana, dilahirkan di Desa Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar pada tanggal 02 November 1998. Anak pertama dari 4 bersaudara ini adalah putri dari pasangan Bapak Nursal S dan Ibu Musnidawati. Dan saat ini penulis tinggal di Desa Sibiruang Kecamatan Koto Kampar Hulu Kabupaten Kampar. Penulis menempuh pendidikan mulai dari Taman Kanak-Kanak (TK) Harapan Maju Sibiruang, SD Negeri 022 Sibiruang, melanjutkan ke Pondok Pesantren Al-karomah Aidarusy Sibiruang selama 3 tahun dan kemudian melanjutkan ke SMA Negeri 2 Koto Kampar Hulu dan tamat pada tahun 2017. Pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada program studi Manajemen Dakwah. Strata satu (S1) pada tahun 2021.

Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi yang positif dalam dunia pendidikan, akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“PERAN TOUR LEADER DALAM MEMIMPIN JAMA’AH IBADAH UMRAH DI PT SHIROTOL JANNAH TOUR & TRAVEL PEKANBARU TAHUN 2019”**